
**OPTIMALISASI INOVASI PAK KADES MANTAP DI DESA PEGANDON
KECAMATAN PEGANDON****Oleh****Enis Tristiana¹, Meita Nur Azizah Widagdo²**^{1,2}Program Studi D4 Studi Demografi dan Pencatatan Sipil, Universitas Sebelas MaretEmail: [1enistristiana@staff.uns.ac.id](mailto:enistristiana@staff.uns.ac.id), [2alcaremeita@gmail.com](mailto:alcaremeita@gmail.com)**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon dan hambatan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian dengan jenis deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini terdapat 3 tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi kesimpulan. Hasil penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon yang sudah berjalan sejak tahun 2021 dan sesuai dengan standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan namun belum terlaksana secara optimal. Hal ini dikarenakan adanya beberapa terdapat hambatan internal dan eksternal. Oleh karena itu perlu adanya perbaikan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk pengoptimalan inovasi PAK KADES MANTAB.

Kata Kunci: Optimalisasi, Administrasi Kependudukan, PAK KADES MANTAP**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan dasar oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Seperti halnya yang telah tertuang dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut: *“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”*.¹

Oleh karenanya penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk atau ditugaskan oleh lembaga dan petugas pelayanan publik yaitu pemerintahan daerah. Salah satu bentuk

pelayanan publik dari instansi pemerintah yakni pada bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan proses penataan dan penerbitan dokumen melalui pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 mengenai peristiwa penting. Setiap manusia tentunya akan mengalami berbagai peristiwa-peristiwa penting semasa hidupnya. Peristiwa-peristiwa penting dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 pada Pasal 12 diantaranya kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan. Hal tersebut merupakan peristiwa penting yang akan membawa akibat hukum bagi orang yang bersangkutan maupun bagi orang yang

¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

disekitarnya baik peristiwa kependudukan maupun peristiwa lainnya yang menyangkut tentang administrasi kependudukan. Maka peristiwa-peristiwa penting yang terjadi perlu dilakukan pencatatan untuk memperoleh kepastian hukum tentang status perdata mengenai hak dan kewajiban hukum.²

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan layanan yang paling mendasar karena semua pelayanan publik menggunakan data kependudukan.³ Penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan perlu untuk selalu memodernisasikan diri, melakukan pendekatan terhadap masyarakat, serta terus memperbaiki teori dan instrumentasi agar tidak tertinggal dengan kemajuan zaman. Dalam hal ini salah satu hal yang dapat dilakukan terus melakukan inovasi.⁴

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia dilaksanakan oleh Kementerian Dalam Negeri yang dimana kemudian dilimpahkan kepada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di berbagai tingkatan, salah satunya di tingkat kabupaten.⁵ Hal ini dikarenakan untuk mempermudah akses masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu kabupaten yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan adalah Kabupaten Kendal.

Berdasarkan portal resmi pemerintah Kabupaten Kendal memiliki wilayah yang luas 1.002 km² yang memiliki daerah dataran rendah berupa pantai dan juga dataran tinggi pegunungan di sebelah Selatan. Untuk

mempermudah pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal memiliki beberapa inovasi pelayanan. Salah satunya ada 4 Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) pembantu yang tugasnya seperti dinas dan tersebar di beberapa wilayah kecamatan di Kabupaten Kendal untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa harus datang langsung ke dinas, semua layanan bisa diperoleh pada UPTD terdekat daerah mereka tinggal. Selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal juga meluncurkan aplikasi PAK DALMAN (Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman) yang diluncurkan pada akhir 2018 guna meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan sesuai Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.⁶ Namun ternyata dalam pelaksanaannya kedua inovasi tersebut belum berjalan secara optimal karena masyarakat merasa jarak UPTD jauh dari tempat tinggal dan beberapa masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan melalui aplikasi PAK DALMAN.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal melakukan inovasi mengikuti anjuran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Profesor Zudan Arif Fakrulloh mengenai pentingnya layanan publik yang lebih cepat dan akurat di desa seiring dengan berlakunya era satu data di Indonesia berdasarkan Undang-Undang No.23 Tahun 2006 jo UU No. 24 Tahun 2013 tentang

² Ratminto. 2012. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm 23.

³ Rohman, Didik, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2013. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)". Jurnal Administrasi Publik (JAP) Vol. 1 No. 5,962.

⁴ Soraya, Tania. 2019. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di

Kabupaten Pati". Semarang: Universitas Diponegoro.

⁵ Yarzuna, Noor Robi. 2019. "Pemodelan Sistem Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bedingin Dengan Menggunakan Php Dan Mysql". Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Administrasi Kependudukan.⁷ Termasuk semua layanan di pemerintahan desa bila menggunakan akses data kependudukan, maka di kantor desa juga bisa dibuka layanan administrasi kependudukan. Menurut Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, kunci sukses pelayanan publik ada dua, yaitu faktor kedekatan lokasi dan kecepatan. Selain itu sinergi dari Pemerintahan Desa dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat melaksanakan tertib administrasi kependudukan dan membangun data kependudukan yang akurat.

Pada Bulan Februari 2021 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal meluncurkan layanan PAK KADES MANTAB (Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Mudah, Amanah dan Tanpa Biaya) yang merupakan pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa untuk memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan bantuan operator desa.⁸ Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dengan mendekati diri ke masyarakat dan untuk mengatasi masalah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal melakukan perjanjian kerjasama pelayanan administrasi kependudukan dengan pemerintah desa yang mau dan mampu untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa dengan branding “PAK KADES MANTAB” hingga Maret 2022 telah terjalin 79 kerjasama dengan beberapa desa dimana desa-desa tersebut terletak jauh dari pusat pelayanan administrasi kependudukan di UPTD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satunya Desa Pegandon yang melaksanakan inovasi PAK KADES MANTAB pada bulan September 2021. Desa Pegandon merupakan desa yang memiliki

tingkat capaian pemohon paling tinggi pada monitoring evaluasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal.

Dalam keberjalanan inovasi PAK KADES MANTAB hingga Oktober 2021 dilakukan monitoring evaluasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan pihak pemerintah desa masih ada beberapa kendala yang ditemui dilapangan. Mulai dari kendala teknis dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat desa terkait inovasi PAK KADES MANTAB yang belum mengetahui adanya perjanjian kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan pihak desa. Maka dari itu perlu adanya pengoptimalan PAK KADES MANTAB guna tercapainya mempercepat pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pegandon.

Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi alasan bagi penulis untuk meneliti lebih dalam tentang pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kendal. Sehingga penulis terdorong untuk dapat menulis dan meneliti dengan judul: **“Optimalisasi Inovasi PAK KADES MANTAB Di Desa Pegandon Kecamatan Pegandon”**

LANDASAN TEORI

Optimalisasi yang berasal dari kata dasar optimal yang diartikan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia terbaik atau tertinggi, paling menguntungkan. Optimalisasi berarti menjadikan paling baik yang menguntungkan, sehingga optimalisasi merupakan suatu proses dan tindakan untuk menjadikan suatu hal menjadi yang terbaik.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga

⁷ Undang-Undang No.23 Tahun 2006 jo UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

⁸ Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Nomor 470

Tahun 2021 tentang Penetapan Alur PAK KADES MANTAB “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Mudah Amanah dan Tanpa Biaya”

pimpinan. Optimalisasi pelayanan dapat dicapai apabila dalam suatu instansi tersebut menerapkan pelayanan prima. Tercapainya pelayanan prima dikarenakan beberapa faktor baik dari faktor internal maupun faktor eksternal.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada

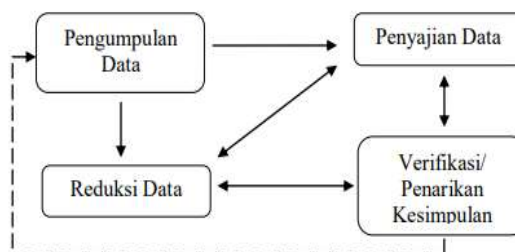
METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian empiris, yaitu penelitian dengan adanya data-data lapangan, seperti hasil wawancara dan observasi.⁹ Penelitian ini disebut sebagai penelitian empiris diharapkan dapat menggali data dan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pegandon mengenai inovasi PAK KADES MANTAB. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian yang bersifat deskriptif. Penelitian yang bersifat deskriptif adalah bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat.¹⁰

Penulis melakukan penelitian di Kantor Desa Pegandon Kecamatan Pegandon, yang beralamatkan di Jalan Kyai Haji Abdul Wahab, Pegandon Utara, Pegandon, Kabupaten Kendal, Jawa Tengah, Kode Pos 51357 sebagai lokasi penelitian. Sumber daya primer diperoleh dari wawancara dengan petugas operator Desa

Pegandon yang melayani masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB, dan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumber data sekunder seperti halnya bahan pustaka, penelitian terdahulu, literatur, buku dan sebagainya digunakan sebagai pendukung data primer yang telah diperoleh.

Teknik pengumpulan data adalah suatu langkah utama yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang akan diteliti Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif yang digunakan adalah analisis model interaktif dari Miles dan Huberman. Model analisis interaktif membuat peneliti dapat lebih leluasa melakukan kegiatan analisis sehingga tidak melalui proses yang terkesan kaku dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan yang terakhir pada verifikasi atau penarikan kesimpulan. Model analisis data interaktif diformulasikan oleh Miles dan Huberman (1984), seperti pada gambar berikut ini:



Gambar 1. Model Analisis Interaktif

⁹ Sugiyono. 2013. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

¹⁰ Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*. Jakarta: UIP.

Pengumpulan data adalah kegiatan yang bertujuan untuk mencari data yang ada di lapangan sehingga dapat menjawab permasalahan dalam penelitian. Reduksi data adalah suatu proses pemilahan, pemfokusan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian dan perubahan data yang masih kasar yang didapat dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Penyajian data merupakan suatu teks yang berbentuk deskriptif atau pemaparan yang di presentasikan dengan kata-kata atau kalimat. Penarikan dan kesimpulan adalah proses terakhir dari rangkaian penelitian kualitatif yang ditandai dengan adanya penarikan kesimpulan penelitian yang didasari hasil dari analisis dan penafsiran data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi PAK KADES MANTAP Di Desa Pegandon

Pelaksanaan inovasi PAK KADES MANTAB mulai dilaksanakan di Desa Pegandon sejak tahun 2021. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sedangkan dasar hukum mengenai inovasi PAK KADES MANTAB ini adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Layanan Adminduk secara daring. Belum adanya aturan tersendiri yang secara khusus mengatur tentang inovasi PAK KADES MANTAB. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal menetapkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Nomor 470 Tahun 2021 tentang Penetapan Alur PAK KADES MANTAB “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Mudah Amanah dan Tanpa Biaya”.

Berdasarkan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik

yang meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, dalam keberjalanan inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon.

a. Prosedur pelayanan

Berdasarkan Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal terdapat 31 dokumen kependudukan yang dapat diurus melalui inovasi PAK KADES MANTAB yaitu meliputi:

- 1) Penerbitan Kartu Keluarga (KK) baru, penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena perubahan data, penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga, penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan anggota keluarga, penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena hilang, dan penerbitan Kartu Keluarga (KK) karena rusak.
- 2) Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena perubahan data, penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena hilang dan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena rusak.
- 3) Penerbitan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWN) serta Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWN) antar kabupaten/provinsi, antar kecamatan dan antar desa/kelurahan.
- 4) Dispensasi pendaftaran dan penerbitan dokumen kependudukan bagi penduduk yang tidak mempunyai dokumen kependudukan usia di bawah 17 tahun.
- 5) Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) baru, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena perubahan data, penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena hilang dan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak.
- 6) Pembatalan surat pindah

- 7) Program Layanan Terintegrasi Akta Kelahiran dan Akta Kematian.
- 8) Penerbitan akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, pengangkatan anak, pengesahan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pembetulan akta pencatatan sipil, pembatalan akta pencatatan sipil dan peristiwa penting lainnya/perubahan jenis kelamin.

Namun pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB ini belum bisa melayani seluruh dokumen kependudukan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Endi Lestiyo, S.Pd., M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal mengatakan bahwasanya : “Terdapat 23 dokumen kependudukan yang bisa dilayani melalui inovasi PAK KADES MANTAB. Dokumen tersebut meliputi Kartu Keluarga (KK) baru, Kartu Keluarga (KK) karena penambahan anggota keluarga, Kartu Keluarga (KK) karena pengurangan anggota keluarga, Kartu Keluarga (KK) karena hilang, Kartu Keluarga (KK) karena rusak, Kartu Keluarga (KK) karena perubahan data, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena hilang, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena rusak, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) karena perubahan data, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) antar Kabupaten/Provinsi, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) antar Kecamatan, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI) antar Desa/Kelurahan, Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNI) antar Kabupaten/Provinsi, Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNI) antar Kecamatan, Surat Keterangan Persetujuan Pindah Datang (SKDWNI) antar Desa/Kelurahan, Kartu Identitas Anak (KIA) baru, Kartu Identitas Anak (KIA) karena hilang,

Kartu Identitas Anak (KIA) karena rusak, Kartu Identitas Anak (KIA) karena perubahan data, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Pembetulan Akta Pencatatan Sipil.”

Pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon sampai saat ini belum seluruh dokumen tersebut dapat diurus melalui desa. Hal ini diketahui ketika penulis melakukan wawancara dengan Bapak Riyan Fawaid selaku petugas operator PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon yang mengatakan bahwa sampai saat ini baru beberapa dokumen saja seperti Akta Kematian, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI), Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk Kartu Keluarga biasanya sudah termasuk dalam proses pembuatan Akta Kematian dan Kelahiran sedangkan kalau Kartu Identitas Anak (KIA) kita hanya bisa mendaftarkan untuk pencetakan dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau UPTD. Hal tersebut dikarenakan saat ini sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Pegandon guna melakukan pelayanan administrasi kependudukan yaitu hanya terdapat satu perangkat komputer dan scan printer khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan.

Syarat-syarat dan mekanisme mengenai pembuatan dokumen kependudukan telah diatur pada Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan juga adanya standar pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal. Standar Pelayanan tersebut dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**Gambar 1.**

Alur pelayanan permohonan melalui inovasi PAK KADES MANTAB

Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB tersebut masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukannya tidak dirumitkan lagi dengan prosedur pelayanan yang selama ini dianggap berbelit-belit. Hal ini juga dikatakan oleh salah satu masyarakat Desa Pegandon yaitu saudara Hanywati bahwasannya: “Adanya inovasi PAK KADES MANTAB ini sangatlah membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukannya terlebih masyarakat seperti kami yang bekerja tidak perlu jauh-jauh untuk pergi ke dinas yang ada di pusat Kendal hanya saja pelaksanaannya harus dimaksimalkan kembali”. Namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai inovasi PAK KADES MANTAB. Kurangnya pengetahuan masyarakat ini menyebabkan capaian masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB belum terlalu banyak. Masyarakat belum mengetahui bahwasannya ada pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa yang mudah, amanah, dan tanpa biaya. Beberapa masyarakat yang sudah mengurus administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB mengetahui info tersebut dari mulut ke mulut, karena tidak adanya sosialisasi dan edukasi mengenai inovasi PAK KADES

MANTAB. Hal ini disampaikan oleh Bapak Abdul Rahman ketika ditemui penulis, beliau mengatakan bahwa mengetahui informasi mengenai pengurusan administrasi kependudukan dari tetangganya yang sebelumnya mengurus akta kelahiran di kantor Desa Pegandon.

Berikut ini merupakan jumlah pemohon dokumen kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon dari awal mulai terlaksananya PAK KADES MANTAB yakni bulan September 2021 hingga bulan Maret 2022.

Tabel 1. Data Jumlah Pemohon Administrasi Kependudukan Melalui PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon

Jenis Dokumen Kependudukan	Jumlah
Paket A	45
Akta Kelahiran	2
Akta Kematian	25
KTP	3
Kartu Keluarga	37
Pindah Datang	2
KIA	2
Pindah Keluar	1
Jumlah	117

Sumber: Data Kantor Desa Pegandon

a) Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditargetkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yaitu rata-rata 1-3 hari kerja. Hal tersebut berdasarkan pernyataan dari Bapak Endi Lestiyo, S.Pd.,M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal pada wawancara yang dilakukan oleh penulis. Namun kenyataan di lapangan waktu penyelesaian tidak selalu tepat pada 1-3 hari kerja. Hal ini diketahui ketika penulis melakukan observasi di Kantor Desa Pegandon dan wawancara dengan Bapak Riyan Fawaid selaku petugas operator. Selain itu berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu

masyarakat Desa Pegandon yakni saudara Furqon Huda mengatakan bahwa akta kelahiran anaknya jadi sekitar kurang lebih 3 minggu baru jadi. Menurutnya waktunya penyelesaiannya lama sekali tidak sesuai dengan yang ditentukan 1-3hari kerja.

b) Biaya pelayanan

Mengenai biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat atau pemohon yakni gratis seperti yang disampaikan Ibu Haryati bahwa semua pelayanan tidak dipungut biaya sepeserpun. Sedangkan biaya operasional yang digunakan untuk pelaksanaan inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon sepenuhnya tanggung jawab dari desa/kelurahan dimana dana tersebut berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes). Dana APBDes dipergunakan untuk pengadaan sarana dan prasarana seperti perangkat komputer, printer, scanner, kertas HVS A4 80-gram dan lain sebagainya yang dibutuhkan guna pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB.

c) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana di Kantor Desa Pegandon belum terdapat alat untuk mencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Sehingga apabila masyarakat ingin membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) bisa melakukan pendaftaran melalui desa namun untuk pencetakan dan pengambilan dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan UPTD. Untuk prasarana berupa ruang pelayanan saat ini sudah disediakan loket pelayanan dibagian depan kantor desa dengan pelayanan lain.¹¹ Sedangkan mengenai prasarana lain terdapat ruang tunggu, mushola, tempat sampah, WC dan tempat parkir yang sudah cukup memadai. Keamanan lingkungan

di sekitar Kantor Desa Pegandon dan juga di Kantor Desa Pegandon selama ini sangatlah terjamin. Masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukannya tidak perlu khawatir akan permasalahan keamanan. Kemudian selama ini juga belum adanya aduan ataupun keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB. Ruang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pegandon belum tersedia secara terpisah. Selain itu belum adanya ruang tunggu untuk masyarakat yang antri mengurus dokumen kependudukan. Di Kantor Desa Pegandon juga belum tersedia kotak saran untuk masyarakat yang akan memberikan kritik dan sarannya mengenai pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB.

d) Kompetensi petugas

Pelaksanaan PAK KADES MANTAB dilakukan dengan perjanjian antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan desa yang mengajukan permintaan kerjasama dengan dinas. Desa Pegandon adalah desa yang mau dan mampu untuk melakukan perjanjian kerjasama dengan terpenuhinya sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menjalankan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB. Desa Pegandon sudah menjalankan perjanjian kerjasama inovasi PAK KADES MANTAB dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sejak September 2021. Petugas operator yang menjalankan pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB merupakan perangkat desa yang ditunjuk oleh Kepala Desa. Hal ini seperti halnya yang dikatakan oleh Bapak Endi Lestiyo, S.Pd.,M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan

¹¹ Rahmawati, Zuriyah Evi Dan Itok Dwi Kurniawan. 2021. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loket Desa Di Desa

Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri." Jurnal Inovasi Penelitian Vol.2 No.3, 931.

Sipil Kabupaten Kendal. Petugas operator pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon merupakan perangkat desa yang ditunjuk oleh Kepala Desa berjumlah satu orang yang sebelumnya merupakan petugas operator guna melayani masyarakat dalam berbagai bidang. Dalam pelaksanaannya penunjukan petugas operator di Desa Pegandon tersebut dengan adanya Surat Keputusan (SK) dari Kepala Desa. Perangkat desa yang ditunjuk sebagai petugas operator PAK KADES MANTAB tersebut sebelumnya telah disosialisasi dan diberikan pelatihan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal sehingga setiap petugas operator yang ditunjuk telah memiliki kemampuan guna melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Namun petugas yang dapat melayani administrasi kependudukan hanya satu orang dan juga merangkap bidang lainnya. Sehingga jika petugas operator tersebut sedang berhalangan ataupun sedang sibuk dengan pelayanan yang lain maka akan menghambat pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB.

Selama keberjalanan inovasi PAK KADES MANTAB Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terus melakukan pengawasan. Pengawasan yang disebut monitoring dan evaluasi dilakukan secara berkala oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan desa yang telah melakukan perjanjian kerjasama untuk melaksanakan inovasi PAK KADES MANTAB. Monitoring dan evaluasi digunakan untuk mengamati perkembangan dan penilaian terhadap desa. Dalam monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal pada Bulan Oktober 2021 tidak hanya membahas mengenai jumlah capaian pemohon yang berbeda ditiap daerah namun juga menjelaskan kendala yang dialami masing-masing desa. Dengan dilaksanakan monitoring dan evaluasi inovasi PAK KADES MANTAB Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal bisa mengetahui kendala dan hambatan yang terjadi dilapangan dan memberikan solusi terhadap hambatan tersebut.

Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi PAK KADES MANTAB Di Desa Pegandon

Berdasarkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon terdapat beberapa hambatan yang terjadi. Hambatan tersebut dipengaruhi faktor internal maupun eksternal.

A. Faktor Hambatan Internal

1) Jaringan internet

Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pegandon yaitu kurangnya jaringan internet yang memadai. Jaringan internet menjadi salah satu faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui PAK KADES MANTAB karena pelayanan tersebut terhubung dengan jaringan internet sehingga dapat dilaksanakan apabila terdapat jaringan internet yang memadai. Kondisi di Kantor Desa Pegandon saat ini sudah terpasang wifi akan tetapi sering terjadi trouble. Selain itu jika sedang ada pemadaman listrik maka tidak akan ada jaringan internet di Kantor Desa Pegandon. Untuk mengatasi hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal maupun Desa Pegandon dapat bersurat kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Kendal untuk memfasilitasi jaringan yang digunakan di Desa Pegandon. Hal ini disampaikan oleh Bapak Endi Lestiyo, S.Pd.,M.M selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Informasi Pelayanan (PDIP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dalam menjawab permasalahan yang disampaikan oleh operator PAK KADES MANTAB Desa Pegandon pada acara monitoring dan evaluasi.

2) Server

Kendala selanjutnya yaitu mengenai server yang sering error. Kondisi error disini ialah ketika petugas operator ingin mengakses website loket PAK KADES MANTAB namun website tersebut tidak dapat diakses. Hal ini menyebabkan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan terhambat sehingga petugas operator tidak dapat melakukan pendaftaran maupun mencetak dokumen kependudukan. Hal ini dapat diatasi dengan komunikasi yang dilakukan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal mengenai permasalahan yang terjadi sehingga bisa langsung diatasi. Selain itu juga sering terjadi kesalahan dalam pengiriman email sehingga operator perlu melakukan konfirmasi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk mengirimkan dokumen yang siap cetak. Karena pengiriman dokumen melalui email secara otomatis dari sistem, beberapa dokumen ada yang terlewat dan tidak terkirim ke Desa. Dokumen yang tidak diterima melalui email desa akan dikirimkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal melalui email atau WhatsApp operator desa. Hal ini membuat keterlambatan penyerahan dokumen jadi karena operator desa harus konfirmasi terlebih dahulu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ketika sudah lewat waktu penyelesaian yakni lebih dari 3 hari kerja yang seharusnya hanya 1-3hari kerja.

3) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Desa Pegandon belum cukup memadai untuk pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara lengkap. Sarana yang dimaksud ialah hanya terdapat satu perangkat computer, satu printer dan scanner. Dengan hanya terdapatnya sarana tersebut, sehingga

pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan Kartu Identitas Anak (KIA) belum dapat dilaksanakan. Selain itu, scanner tidak dapat memindai file dengan ukuran yang besar seperti dokumen yang membutuhkan hasil sidang putusan pengadilan sebagai syarat utama. Untuk mengatasi masalah file dengan ukuran besar dan tidak dapat dipindai scanner dapat diatasi dengan melakukan pindai file dengan menggunakan handphone yang kemudian dipindah ke komputer dan dapat diunggah pada laman website PAK KADES MANTAB seperti yang disampaikan oleh Bapak Riyan Fawaid selaku operator PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon.

Prasarana seperti ruang pelayanan yang belum tertata secara khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan juga menjadi salah satu faktor penghambat, karena masyarakat atau pemohon mengalami kebingungan ketika hendak mengurus dokumen kependudukan. Kemudian ruang tunggu bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan belum memadai, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman ketika hendak mengurus dokumen kependudukan. Selain itu juga belum adanya kotak saran pengaduan yang ditempel guna memberi fasilitas bagi masyarakat yang ingin memberikan saran dan kritik mengenai pelayanan administrasi kependudukan.

B. Faktor Hambatan Eksternal

Menurut Sumaryadi partisipasi masyarakat berarti peran serta seseorang atau sekelompok masyarakat dalam proses pembangunan baik dalam bentuk pernyataan maupun dalam kegiatan dengan memberikan masukan berupa pikiran, tenaga, waktu, keahlian, modal dan atau materi, serta ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan.¹² Maka dari itu dapat diartikan bahwa faktor utama yang mempengaruhi

¹² Sumaryadi, I Nyoman. 2010. Sosiologi Pemerintahan (Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem

Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia). Bogor: Ghalia Indonesia, 46.

partisipasi masyarakat terhadap suatu bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dalam hal ini adalah inovasi PAK KADES MANTAB adalah tingkat pengetahuan masyarakat mengenai pelayanan tersebut. Pengetahuan masyarakat terkait dengan instansi penyedia, proses pelayanan dan manfaat atau hasil dari pelayanan.

Salah satu penghambat dari keberjalanan inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon belum mencapai jumlah permohonan yang maksimal adalah kurangnya pengetahuan masyarakat akan adanya inovasi PAK KADES MANTAB di Kantor Desa Pegandon. Beberapa masyarakat belum tahu secara detail mengenai keberjalanan inovasi PAK KADES MANTAB karena belum adanya informasi yang mereka terima dengan baik. Masyarakat mengetahui adanya pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa hanya berupa informasi yang disampaikan dari mulut ke mulut. Untuk itu perlu adanya sebuah sosialisasi oleh Kepala Desa Pegandon kepada masyarakat untuk memperkenalkan inovasi PAK KADES MANTAB. Bentuk sosialisasi dapat dilakukan melalui media sosial dan media elektronik yang biasa digunakan dan juga bisa dengan poster yang berisikan informasi mengenai pelayanan administrasi di desa melalui inovasi PAK KADES MANTAB. Pada pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon masih beberapa hambatan yang terjadi. Oleh karena itu perlu adanya upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk mengatasi hambatan tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis diatas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon

sudah berjalan sejak tahun 2021. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB sesuai dengan teori standar pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan namun belum terlaksana secara optimal. Berdasarkan standar pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik belum dapat dikategorikan optimal. Hal ini dikarenakan terdapat beberapa ketidaksesuaian dan kendala seperti halnya petugas operator yang merangkap di berbagai bidang. Serta tidak sesuai ketentuan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal dengan keadaan PAK KADES MANTAB di Kantor Desa Pegandon mengenai jenis dokumen yang dapat diurus melalui PAK KADES MANTAB karena keterbatasan sarana dan prasarana yang tersedia dan waktu penyelesaian dokumen kependudukan belum sesuai dengan target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal yakni 1-3 hari kerja namun kenyataannya melebihi waktu tersebut.

2. Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB di Desa Pegandon terdapat beberapa hambatan yang ditemui yaitu hambatan internal dan eksternal. Hambatan internal yang ditemui mulai dari kurangnya jaringan internet, sarana dan prasarana yang kurang memadai guna pelayanan administrasi kependudukan secara online, serta server pada website PAK KADES MANTAB yang sering gangguan di Kantor Desa Pegandon. Selain hambatan internal, ditemui juga hambatan eksternal yang disebabkan kurangnya partisipasi

masyarakat karena kurangnya pengetahuan mengenai inovasi PAK KADES MANTAB.

Saran

Dari kesimpulan diatas, terdapat saran dari penelitian antara lain :

1. pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi PAK KADES MANTAB pemerintah Desa Pegandon harus memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal serta harus menambah jumlah pegawai agar petugas operator tidak merangkap banyak pekerjaan. Kemudian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal diharapkan dapat mempercepat proses penerbitan dokumen administrasi kependudukan dengan cara melakukan komunikasi antara operator PAK KADES MANTAB dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal untuk melakukan pengecekan dan pengiriman ulang dokumen siap cetak melalui *email* atau *WhatsApp* agar dokumen yang diajukan oleh masyarakat cepat selesai sehingga waktu penyelesaian dapat sesuai seperti hal nya yang telah ditentukan.
2. Untuk mengatasi hambatan tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal agar berupaya melakukan kerjasama dengan lembaga terkait guna perbaikan jaringan di Desa Pegandon serta harus memberikan perbaikan pada *server* yang digunakan dalam pelaksanaan PAK KADES MANTAB. Kemudian untuk pemerintah Desa Pegandon agar memperbaiki sarana dan prasarana yang ada serta mengajukan penambahan guna pelaksanaan PAK KADES MANTAB dapat berjalan semestinya.
- 3.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Balai Desa Pegandon, Kecamatan Pegandon, Kabupaten Kendal. <https://maps.google.com/?cid=2663214149010574677&entry=gps>, diakses pada 17 November 2021.
- [2] Data Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal semester 1 tahun 2021. <https://dispendukdukcapil.kendalkab.go.id/layanan/article/berkala/infromasi-berkala>, diakses pada 20 November 2021.
- [3] <https://kbbi.web.id/optimal>, diakses pada tanggal 15 Januari 2022.
- [4] Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). 2019. Pengertian Optimalisasi.
- [5] Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 47.
- [6] Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kendal Nomor 470 Tahun 2021 tentang Penetapan Alur PAK KADES MANTAB “Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Mudah Amanah dan Tanpa Biaya” Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Pelayanan Publik
- [7] Kondisi Geografis Kabupaten Kendal. https://www.kendalkab.go.id/sekilas_kendal/detail/kondisi_geografis, diakses 24 Desember 2021.
- [8] Miles, B. Mathew dan Michael Huberman. 1992. Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru. Jakarta: UIP.
- [9] Moleong, Lexi. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 14.
- [10] Nazir. 1988. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 63.
- [11] Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- [12] Pemanfaatan Data Kependudukan. <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/b>

- [aca/824/dorong-pelayanan-adminduk-hingga-tingkat-desa-ditjen-dukcapil-dan-ditjen-bina-pemdes-gelar-pks-pemanfaatan-data-kependudukan](#), diakses pada 20 September 2021.
- [13] Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/kota.
- [14] Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.
- [15] Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 96 Tahun 2018, tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- [16] Pratama, Andri Rizki. 2013. "Optimalisasi Keselamatan Crew Kapal dalam Proses Kerja Jangkar di AHTS Amber". Semarang: Politeknik Ilmu Pelayaran.
- [17] Rahmawati, Zuriyah Evi Dan Itok Dwi Kurniawan. 2021. "Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Inovasi Loker Desa Di Desa Karanglor Kecamatan Manyaran Kabupaten Wonogiri." *Jurnal Inovasi Penelitian* Vol.2 No.3, 931.
- [18] Ratminto. 2012. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 23.
- [19] Rohman, Didik, Imam Hanafi, Minto Hadi. 2013. "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)". *Jurnal Administrasi Publik(JAP)* Vol. 1 No. 5,962.
- [20] Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 13.
- [21] Soraya, Tania. 2019. "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati". Semarang: Universitas Diponegoro.
- [22] Strauss, Anselm dan Juliet Cobin. 1997. *Dasar-dasar Penelitian Kualitatif, terj. Djuana dhoni*. Surabaya: Bina Ilmu, 11.
- [23] Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 6.
- [24] Sugiyono. 2013. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [25] Sugiyono. 2016. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- [26] Sumaryadi, I Nyoman. 2010. *Sosiologi Pemerintahan (Dari Prespektif Pelayanan, Pemberdayaan, Interaksi, dan Sistem Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia)*. Bogor: Ghalia Indonesia, 46.
- [27] Sunggono, Bambang. 2003. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 43.
- [28] Tim Prima Pena. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gitamedia Press.
- [29] Undang-Undang Dasar Republik Indonesia tahun 1945
- [30] Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- [31] Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang
- [32] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [33] Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia
- [34] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Kesehatan Jiwa.
- [35] Yarzuna, Noor Robi. 2019. "Pemodelan Sistem Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Bedingin Dengan Menggunakan Php Dan Mysql". Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN