

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini peneliti akan mengkaji tentang tinjauan pustaka yang menjadi dasar dalam penelitian. Bagian pertama menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian. Bagian kedua mengulas tentang konsep-konsep yang mendukung jalannya penelitian. Konsep yang akan diuraikan diantaranya adalah variabel penelitian seperti peran, pengawasan dan pelayanan administrasi kependudukan.

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya mengacu pada karya-karya sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh para peneliti lain dalam bidang yang serupa. Fungsi utama penelitian terdahulu adalah sebagai landasan atau dasar untuk pengembangan penelitian yang sedang dilakukan. Melakukan kajian terhadap penelitian terdahulu memiliki peran penting dalam membantu peneliti menetapkan posisi penelitian mereka dan menunjukkan orisinalitas hasil penelitian yang sedang dilakukan. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi temuan berdasarkan penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan topik yang akan diselidiki. Selanjutnya, membuat rangkuman atas hasil-hasil penelitian tersebut. Memeriksa penelitian sebelumnya membantu peneliti melihat di mana kekurangan informasi dan bagaimana mereka bisa memberikan tambahan yang spesifik pada bidang penelitian. Adapun relasi atau keterkaitan kajian penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan yaitu :

Yang pertama, Penelitian dengan judul Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah pada Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasangkayu oleh Try Saldi (2022) dianggap belum mencapai tingkat optimal. Keprihatinan masyarakat muncul karena masih adanya praktik calo, sulitnya akses akibat letak geografis yang terpencil, persyaratan administratif yang terlalu banyak, dan keterbatasan sarana serta prasarana pendukung. Selain itu, kesadaran masyarakat terkait pentingnya data kependudukan dan pencatatan sipil juga dinilai masih rendah. Dengan demikian, direkomendasikan agar Pemerintah Daerah dan DPRD Kabupaten Pasangkayu

meningkatkan kinerja mereka untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan lebih efisien.

Kedua, penelitian dengan judul Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPRD Kota Bandung terhadap Pembuatan Kartu Keluarga di Kota Bandung dihubungkan dengan Perda Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik oleh Muhammad Iqbal Nurul Huda (2016), masih belum optimal, terlihat bahwa terdapat tantangan dalam memberikan layanan kepada masyarakat, terutama dalam hal mengurus Kartu Keluarga dan tingkat kualitas pelayanan di setiap kecamatan di Kota Bandung. DPRD Kota Bandung mengalami sejumlah kendala dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pembuatan Kartu Keluarga. Tantangan internal muncul karena keterbatasan jumlah anggota DPRD Kota Bandung yaitu 50 orang, sementara tanggung jawab mereka mencakup pengawasan terhadap berbagai aspek di Kota Bandung. Di sisi lain, kendala eksternal mencakup kurangnya pengaduan dari masyarakat terkait layanan pembuatan Kartu Keluarga di Kota Bandung.

Ketiga, penelitian dengan judul Peranan DPRD dalam pengawasan Penyelenggaraan Layanan Publik Bidang Kependudukan di Kabupaten Pati oleh Arif Widjojo (2015), Diimplementasikan dengan cara menanggapi keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui penyusunan program yang dikenal sebagai "Pengembangan Mekanisme Keluhan terhadap Layanan Publik yang Melibatkan Partisipasi Masyarakat Lokal di Daerah". Selain itu, pengawasan dilakukan secara proaktif terhadap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dengan melakukan peninjauan lapangan secara acak ke Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) sebagai upaya responsif terhadap pengaduan masyarakat. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa DPRD memiliki peran sentral dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Pati, terutama dalam bidang kependudukan. Studi ini menunjukkan bahwa meskipun DPRD dihadapkan pada berbagai tantangan seperti keterbatasan sumber daya dan kompleksitas hubungan dengan instansi terkait, peningkatan kapasitas dan keterlibatan DPRD dapat memperkuat mekanisme pengawasan. Dengan demikian, DPRD dapat lebih efektif dalam memastikan pelayanan publik yang berkualitas dan responsif terhadap

kebutuhan masyarakat. Ini menegaskan pentingnya peran DPRD dalam menjaga akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik pada tingkat daerah.

Keempat, penelitian dengan judul Fungsi Pengawasan DPRD dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis oleh Bella Juliantika Sujana (2023), Kendala dalam fungsi pengawasan DPRD terhadap Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ciamis memang merupakan isu yang perlu diperhatikan. Terutama, terdapat hambatan dalam dimensi pengukuran pelaksanaan pekerjaan melalui indikator seperti observasi dan inspeksi langsung di lapangan. Sementara itu, dalam hal mengukur dan menilai hasil pekerjaan, sudah dilakukan dengan menggunakan alat pengukuran standar, pelaporan baik secara lisan maupun tertulis, identifikasi penyimpangan, analisis faktor penyebab penyimpangan, penyesuaian standar, serta pengoptimalan proses pengukuran kegiatan.

Kelima, penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara) oleh Lucky Kawahe (2016), Meskipun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara memiliki kinerja yang baik, terdapat kekurangan dalam aspek empati dan bukti langsung dalam pelayanan publik, yang disebabkan oleh kurangnya pengawasan pimpinan. Peneliti juga mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan dampak positif yang besar pada kinerja organisasi.

Keenam, penelitian dengan judul Pelaksanaan Fungsi Pengawasan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Terhadap Kinerja Eksekutif di Kota Medan oleh Jhonny Nadeak (2014), Pada tahun 2011, Pengawasan anggota DPRD Kota Medan terhadap kinerja eksekutif sesuai UUPD masih belum optimal. Meskipun dijalankan sebagai tanggapan atas ketentuan UUPD, pengawasan ini belum memiliki sistem ideal dari perencanaan hingga evaluasi, termasuk tindak lanjut. DPRD juga belum menerapkan konsep "triwulan" untuk memantau APBD dan kinerja Pemerintah Daerah. Prosesnya dilakukan tanpa jadwal, kunjungan bulanan ke SKPD, dan inspeksi mendadak saat ada indikasi penyimpangan.

Ketujuh, penelitian dengan judul Pelaksanaan Fungsi Pengawasan DPRD Terhadap Pemerintah Daerah Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance oleh

Budiyono (2013), Pendekatan deskriptif kualitatif DPRD mengawasi Pemerintah Daerah demi mencapai good governance dan tujuan tertentu. DPRD harus memahami pentingnya tujuan dan fungsi pengawasan sebagai alat kontrol dan keseimbangan yang efektif. Optimalisasi pengawasan, termasuk penyusunan agenda dan pedoman baku, perlu dilakukan untuk memberikan dampak positif dalam pengelolaan pemerintahan daerah. Partisipasi masyarakat dianggap krusial dalam proses pengawasan, Disarankan agar masyarakat ikut ambil bagian dalam memastikan pelaksanaan kebijakan pemerintah daerah berjalan dengan efektif. Perlunya pedoman pengawasan DPRD untuk menjalankan fungsi pengawasan dengan efisien dan memastikan kebijakan pemerintah daerah diimplementasikan secara tepat.

Kedelapan, penelitian dengan judul Efektivitas Fungsi Pengawasan DPRD dalam Pelayanan Publik Syaiful Anam oleh Khairil Anwar (2020), Pengawasan fungsi DPRD Kabupaten Pamekasan belum sistematis. Meskipun setiap komisi menjadwalkan kegiatan pengawasan, hasilnya sebagian besar tidak diikuti dengan tindak lanjut sesuai mekanisme yang ditetapkan oleh DPRD. Wujud pengawasan pelayanan publik terlihat melalui Audiensi DPRD dengan masyarakat dan pihak lain, namun belum sepenuhnya mengikuti mekanisme yang telah ditetapkan. Diperlukan peningkatan implementasi pengawasan agar hasilnya dapat diikuti dengan tindak lanjut sesuai prosedur yang telah ditetapkan.

Kesembilan, penelitian dengan judul Implementasi Fungsi Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Terhadap Pelayanan Publik di kota Ternate oleh Rasid Pora, Sahrul Pora, Nurain Talib, Raoda M. Djae dan Parto Sumtaki (2023) secara aktif melaksanakan fungsi pengawasan terhadap Pemerintah Kota, termasuk seluruh SKPD, dengan tujuan menjalankan program sesuai aspirasi masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan pengawasan dilakukan melalui berbagai cara, seperti pengawasan langsung di lapangan, sidang komisi, serta pengawasan terhadap peraturan daerah dan APBD Kota Ternate dalam rapat paripurna. Implementasi fungsi pengawasan ini di Kota Ternate berjalan dengan maksimal, tanpa banyak kendala dari anggota DPRD maupun kelembagaan. Keberhasilan tersebut didorong oleh komitmen sejalan antara DPRD dan

Pemerintah Kota Ternate untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagai prioritas utama.

Kesepuluh, penelitian dengan judul Implementasi Fungsi egislasi dan Pengawasan DPRD (Studi Kasus DPRD Kabupaten Mamasa Periode 2014-2019) oleh Niko Niko dan Agustinus Sudi (2019) dapat disimpulkan bahwa peran legislatif DPRD Kabupaten Mamasa belum secara menyeluruh mencakup semua aspek dalam memperkuat SDA dan SDM yang ada di wilayah tersebut, walaupun tahapan pembentukan peraturan daerah sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku. Kabupaten Mamasa belum memiliki regulasi yang secara khusus mengatur pembentukan produk hukum daerah. Pengawasan oleh lembaga legislatif daerah terhadap implementasi dan pencapaian Perda, baik dalam konteks pemberdayaan maupun infrastruktur, masih memerlukan peningkatan sebagai bagian dari upaya Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Anggota dewan perlu memiliki pemahaman dan keterampilan dalam legal drafting (proses penyusunan dokuman) serta meningkatkan pengetahuan mereka dalam bidang keuangan publik untuk menjalankan fungsi pengawasan secara efektif.

2.2 Kerangka Teori

2.2.1 Peran

Peran dapat diartikan sebagai kegiatan yang dijalankan oleh individu atau kelompok. Biasanya, fungsi-fungsi yang harus dilaksanakan oleh suatu lembaga diatur dalam ketentuan yang berlaku, yang mencerminkan peran yang dimiliki oleh lembaga tersebut. Dengan kata lain, peran mencakup perilaku yang diharapkan dari individu atau entitas tertentu sesuai dengan posisi atau fungsi mereka dalam masyarakat atau organisasi. Pemahaman dan pemenuhan peran tersebut merupakan kontribusi penting terhadap kelancaran dan fungsionalitas suatu sistem sosial atau organisasi (Husni, 2016)

Menurut Koentjaraningrat (1987), definisi peran merujuk pada perilaku individu yang menentukan suatu kedudukan tertentu dalam suatu organisasi atau sistem sosial. Dalam perspektif ini, konsep peran melibatkan model perilaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam struktur sosial. Peran ini mencakup tanggung jawab, tugas, dan harapan yang melekat pada

individu berdasarkan kedudukan atau statusnya dalam masyarakat atau kelompok tertentu.

Koentjaraningrat (1987) menekankan bahwa peran bukan hanya tentang tugas atau tanggung jawab formal, tetapi juga mencakup tingkah laku dan pola perilaku yang diharapkan oleh masyarakat atau kelompok terkait. Konsep peran ini merupakan bagian integral dari struktur sosial dan membantu mengatur interaksi antarindividu serta memberikan arah dalam menjalankan aktivitas sesuai dengan posisi mereka dalam suatu sistem.

Dalam ilmu sosial, peran mengacu pada fungsi yang dilakukan oleh seseorang saat menempati jabatan tertentu. Ini mengindikasikan bahwa peran tidak hanya berkaitan dengan individu secara pribadi, tetapi juga terkait dengan fungsi atau tanggung jawab yang melekat pada suatu jabatan atau posisi sosial tertentu. Dengan begitu, peran itu sendiri memiliki fungsi penting dalam membentuk pola perilaku dan interaksi sosial dalam masyarakat.

Menurut Miftah Thoha (2008) syarat peran tersebut mencakup tiga hal penting:

1. Peran Meliputi Norma-Norma

Peran melibatkan aturan-aturan yang terkait dengan kedudukan atau status individu dalam suatu komunitas. Pada situasi ini, peran adalah serangkaian norma atau panduan perilaku yang mengarahkan seseorang tentang cara berinteraksi dan bersikap dalam kehidupan sosial. Norma-norma ini menentukan harapan yang diterapkan pada individu berdasarkan peran sosial atau posisinya dalam struktur masyarakat. Dengan mengikuti norma-norma ini, individu dapat menjalankan peran mereka dengan baik.

2. Peran sebagai Konsep Perilaku

Peran dapat dipahami sebagai pola perilaku yang dapat dijalankan oleh individu dalam konteks masyarakat. Ini meliputi perilaku individu yang berdampak besar pada struktur sosial dalam masyarakat.

3. Peran sebagai Rangkaian Teratur dari Jabatan

Penjelasan tersebut memberikan gambaran yang baik tentang konsep peran. Sebagai tambahan, dapat dikatakan bahwa peran merupakan hasil dari interaksi sosial dan dinamika hubungan antarindividu dalam suatu kelompok atau

masyarakat. Peran tidak hanya bersifat statis sebagai tugas atau kewajiban yang diemban oleh seseorang berdasarkan statusnya, tetapi juga mencakup interaksi yang terus menerus dan penyesuaian terhadap perubahan dalam lingkungan sosial.

Dengan kata lain, peran bukan hanya sekadar sikap atau perilaku yang diharapkan, tetapi juga melibatkan respons terhadap situasi dan dinamika sosial yang terus berkembang. Seseorang tidak hanya menjalankan peran karena memiliki suatu status tertentu, tetapi juga karena adanya interaksi yang melibatkan harapan, norma, dan ekspektasi dari anggota masyarakat atau kelompok tertentu. Menurut Giddens dalam Putri (2013), hakikat peran melibatkan sejumlah elemen penting yang membentuk bagian integral dari kehidupan seseorang. Beberapa aspek kunci dari hakikat peran tersebut meliputi:

1. Identitas

Peran berperan penting dalam membentuk identitas seseorang. Peran yang dimainkan oleh individu merupakan bagian integral dari diri mereka, dan identitas seseorang sebagian besar ditentukan oleh peran-peran yang mereka emban dalam berbagai konteks kehidupan.

2. Ekspektasi

Setiap peran membawa sejumlah ekspektasi tentang bagaimana individu yang memainkannya seharusnya bertindak dan berperilaku. Ekspektasi ini dapat berasal dari norma-norma sosial, budaya, atau tuntutan yang diberlakukan oleh organisasi atau kelompok tertentu.

3. Tanggung Jawab

Setiap peran membawa tanggung jawab khusus yang harus dipenuhi oleh individu yang memainkannya. Tanggung jawab dalam konteks peran dapat berkaitan dengan pelaksanaan tugas tertentu, pengambilan keputusan, atau dampak dari perilaku individu terhadap kelompok atau organisasi.

4. Kontribusi

Peran mencerminkan kontribusi yang diharapkan dari individu terhadap kelompok atau organisasi tempat mereka berada. Kontribusi ini mencakup aspek produktif, kolaborasi, dan partisipasi aktif dalam mencapai tujuan bersama.

Dengan memahami dan menjalankan aspek-aspek tersebut, individu dapat memahami perannya dalam berbagai konteks kehidupan, memenuhi ekspektasi,

menanggung tanggung jawab, dan memberikan kontribusi yang positif terhadap kelompok atau organisasi di mana mereka berpartisipasi. Menurut Soerjono Soekanto dalam Lantaeda et al (2017), terdapat tiga jenis peran, yaitu:

a. Peranan Normatif

Peran normatif mengacu pada peran yang dipenuhi oleh individu atau lembaga sesuai dengan aturan yang berlaku dalam masyarakat. Dalam situasi ini, individu atau entitas diharapkan untuk menunjukkan perilaku yang sejalan dengan norma-norma yang telah ditetapkan oleh masyarakat..

b. Peran Ideal

Peran ideal melibatkan individu atau lembaga yang memainkannya dengan Berdasarkan pada nilai dan perilaku yang seharusnya diikuti sesuai dengan peran individu dalam suatu sistem. Peran ini mencerminkan standar tertinggi yang diharapkan, sesuai dengan prinsip atau nilai-nilai yang dianggap paling dihormati. Peran faktual merujuk pada peran yang dilakukan oleh individu atau lembaga berdasarkan realitas yang terjadi dalam kehidupan sosial secara langsung. Dalam hal ini, pelaksanaan peran didasarkan pada realitas dan pengalaman yang dialami oleh individu atau lembaga tersebut dalam situasi riil.

Dengan adanya tiga kategori ini, dapat memahami bahwa pelaksanaan peran dapat terjadi sesuai peraturan yang ada, sesuai dengan harapan nilai-nilai ideal, atau berdasarkan pada realitas dan pengalaman konkret dalam kehidupan sehari-hari.

2.2.2 Pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 mengenai Tata Kelola Pemerintahan Daerah memberikan landasan hukum yang jelas mengenai fungsi, tugas dan kewenangan DPRD dalam melakukan pengendalian terhadap pelaksanaan pemerintahan daerah di Indonesia. Pasal 67 hingga Pasal 79 dari undang-undang tersebut mengatur secara rinci peran DPRD merupakan badan perwakilan rakyat di tingkat daerah, termasuk dalam hal pengawasan terhadap kebijakan, program, dan kegiatan pemerintah daerah. DPRD memiliki kewenangan untuk memastikan bahwa pemerintah daerah berperilaku sesuai dengan hukum dan aturan yang berlaku. serta kepentingan dan aspirasi masyarakat yang diwakilinya. Mekanisme pengawasan yang diatur dalam Undang-Undang tersebut mencakup pengawasan

terhadap peraturan daerah (perda), keputusan kepala daerah, pelaksanaan anggaran, serta tindakan kepala daerah yang diduga melanggar hukum atau melanggar disiplin.

Melalui pengawasan yang efektif, DPRD diharapkan dapat memastikan akuntabilitas, transparansi, dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas layanan publik dan kesejahteraan masyarakat di tingkat lokal. Dengan demikian, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 memiliki peran signifikan dalam pelaksanaan tugas pengawasan oleh DPRD untuk memastikan pemerintahan yang baik dan berkelanjutan di tingkat daerah.

Pengertian pengawasan dalam konteks James Madison, sesuai dengan pemikiran politiknya, cenderung berkaitan dengan konsep "*checks and balances*" atau pemeriksaan dan keseimbangan kekuasaan antara cabang-cabang pemerintah. Madison percaya bahwa untuk mencegah penyalahgunaan kekuasaan, setiap cabang pemerintah harus memiliki kemampuan untuk mengawasi dan mengontrol cabang pemerintah lainnya.

Dalam *Federalist Papers* No. 51, Madison menulis tentang pentingnya sistem "*checks and balances*" untuk mencegah terjadinya tirani. Dia menguraikan bahwa dengan membagi kekuasaan antara cabang eksekutif, legislatif, dan yudikatif, serta memberi mereka kewenangan untuk saling mengawasi, akan tercipta suatu sistem yang memungkinkan masing-masing cabang untuk mengendalikan kekuasaan satu sama lain, sehingga mencegah terjadinya konsolidasi kekuasaan yang berpotensi otoriter.

Jadi, dalam konteks James Madison, pengawasan terutama mengacu pada konsep *checks and balances* dalam sistem pemerintahan untuk memastikan pembagian kekuasaan yang seimbang dan mencegah penyalahgunaan kekuasaan oleh satu cabang pemerintah.

Pengawasan langsung dapat diartikan sebagai proses di mana satu cabang pemerintah mengawasi dan mengontrol tindakan cabang pemerintah lainnya secara langsung. Sebagai contoh, Kongres memiliki kemampuan untuk mengawasi tindakan Presiden dengan persetujuan terhadap kebijakan dan anggaran, serta melakukan penyelidikan terhadap potensi pelanggaran hukum atau konstitusi.

Sementara itu, pengawasan tidak langsung mencakup pengaruh masyarakat atau lembaga di luar pemerintahan terhadap tindakan pemerintah. Media massa, kelompok kepentingan, dan opini publik dapat berperan dalam pengawasan tidak langsung dengan menyuarakan kekhawatiran, memberikan informasi, dan menuntut akuntabilitas dari pejabat pemerintah.

Dalam keduanya, baik pengawasan langsung maupun tidak langsung, tujuannya adalah untuk memastikan bahwa pemerintah bertindak sesuai dengan kehendak rakyat dan prinsip-prinsip konstitusi, serta mencegah penyalahgunaan wewenang yang berpotensi merugikan masyarakat. Oleh karena itu, menurut konsep politik James Madison, pengawasan memiliki peran krusial dalam memastikan keselamatan sistem pemerintahan yang adil dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Teori Pelayanan Publik yang diajukan oleh David Osborne dan Ted Gaebler dalam buku "*Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*" menekankan pada pendekatan inovatif dalam pelayanan publik, dengan mengadopsi prinsip-prinsip dari sektor swasta dan bisnis. Mereka mengusulkan bahwa pelayanan publik dapat ditingkatkan dengan menerapkan pendekatan yang lebih terpusat, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Dalam konteks Pelayanan Administrasi Kependudukan, teori ini menyarankan beberapa pendekatan utama:

1. Pendekatan Terpusat: Menggabungkan berbagai fungsi administrasi kependudukan menjadi satu entitas yang terpusat. Ini memungkinkan untuk koordinasi yang lebih baik antara berbagai departemen dan mempercepat proses administrasi.
2. Efisiensi Operasional: Mengadopsi teknologi dan proses bisnis yang efisien dari sektor swasta untuk meningkatkan efisiensi operasional. Ini termasuk penggunaan sistem informasi manajemen (SIM) yang memungkinkan akses cepat dan mudah ke data kependudukan.
3. Orientasi Pada Kepuasan Pelanggan: Meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada kepuasan pelanggan. Ini melibatkan pengumpulan umpan

balik dari pelanggan dan menerapkan perbaikan berdasarkan umpan balik tersebut.

4. Penggunaan Inovasi dan Teknologi: Menggunakan teknologi dan inovasi untuk meningkatkan layanan. Misalnya, penggunaan aplikasi mobile atau online untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan kependudukan.
5. Penggunaan Metrik dan Pengukuran: Menggunakan metrik dan pengukuran untuk mengevaluasi kinerja layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Ini termasuk pengukuran waktu tunggu, tingkat kepuasan pelanggan, dan efisiensi proses.

Menurut definisi berdasarkan Pasal 1 dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik mencakup segala hal yang berkaitan dengan memberikan layanan kepada masyarakat berupaya memenuhi kebutuhan warga negara sesuai hukum, melalui berbagai Layanan administratif, barang, dan jasa yang disediakan oleh lembaga publik adalah fokus utama. Menurut pendapat Kotler seperti yang dikutip oleh Sinambela (2006:4), pelayanan publik dijelaskan sebagai sesuatu yang berorientasi pada memberikan kebutuhan kepada masyarakat segala tindakan pemerintah terhadap sekelompok individu dengan tujuan memberikan manfaat kepada kelompok atau kesatuan tertentu, dan juga menciptakan kepuasan, walaupun hasilnya tidak selalu terkait dengan barang fisik yang diberikan. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Administrasi kependudukan merujuk pada serangkaian proses yang melibatkan pengaturan dan pengumpulan dokumen serta informasi mengenai penduduk melalui beberapa langkah, antara lain yaitu :

1. Pendaftaran Penduduk : Melibatkan kegiatan pendaftaran individu sebagai penduduk, yang mencakup pengumpulan informasi dasar Seperti identitas personal seperti nama, tempat serta tanggal lahir, jenis kelamin, dan data lainnya yang diperlukan.
2. Pencatatan Sipil : melibatkan kegiatan pencatatan semua peristiwa kependudukan yang signifikan, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Ini bertujuan untuk menciptakan basis data yang akurat dan lengkap.

3. Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan : melibatkan kegiatan pengelolaan dan penyimpanan informasi kependudukan. Hal ini mencakup pemeliharaan database, keamanan data, dan pengaturan akses untuk menjaga kerahasiaan informasi.
4. Pendayagunaan Hasilnya: memanfaatkan data dari administrasi kependudukan untuk memberikan layanan publik dan mendukung pembangunan sektor lainnya. Ini berarti data kependudukan diharapkan dapat menjadi dasar yang penting dalam pengambilan kebijakan dan perencanaan pembangunan.

Undang-undang tersebut menunjukkan bahwa administrasi kependudukan diarahkan untuk diintegrasikan sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari administrasi negara. Fokus utamanya adalah pada kebutuhan penduduk, dengan memberikan hak-hak administratif, layanan publik, dan perlindungan dokumen kependudukan. Selain itu, prinsip-prinsip yang mendasari administrasi kependudukan ini mencerminkan ketidakdiskriminatifan, di mana tidak ada perlakuan yang bersifat diskriminatif. Hal ini menunjukkan komitmen untuk memastikan bahwa semua individu, tanpa memandang latar belakang atau karakteristik tertentu, mendapatkan perlindungan hukum dan pelayanan yang setara dalam kerangka administratif yang terkait dengan penduduk.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pelaksanaan administrasi kependudukan bertujuan untuk mencapai hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan kepastian hukum pada dokumen penduduk dalam berbagai peristiwa dan situasi penting.
2. Melindungi status hak sipil penduduk agar tidak terancam dan dirugikan.
3. Memastikan data kependudukan nasional tersedia melalui proses Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di berbagai tingkat. Informasi ini harus tepat, menyeluruh, dan terkini agar memberikan gambaran yang akurat tentang struktur penduduk dan kejadian penting dalam kehidupan penduduk.
4. Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang tertib, baik secara nasional maupun terpadu.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyatakan bahwa inti dari pelayanan administrasi kependudukan adalah memastikan bahwa informasi kependudukan dikelola dengan baik dan akurat oleh pihak berwenang, untuk memenuhi kebutuhan administratif dan pelayanan publik terkait penduduk. Pelayanan administrasi kependudukan berfokus pada pengumpulan, pencatatan, pengelolaan, dan penggunaan data kependudukan untuk keperluan administratif dan pelayanan kepada warga negara. Beberapa aspek yang terkait dengan hakikat pelayanan administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

1. **Registrasi Penduduk:** Hakikat pelayanan administrasi kependudukan melibatkan registrasi penduduk yang mencakup pencatatan data individu seperti nama, alamat, tanggal lahir, status perkawinan, dan informasi lain yang relevan. Registrasi penduduk ini menjadi dasar data kependudukan yang akurat dan dapat digunakan untuk keperluan administratif dan pelayanan publik.
2. **Identifikasi Penduduk:** Pelayanan administrasi kependudukan juga berkaitan dengan penerbitan dan pengelolaan identitas penduduk, seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau kartu identitas lainnya. Identitas ini diperlukan sebagai bukti legal status kewarganegaraan dan digunakan untuk berbagai transaksi dan keperluan pelayanan publik.
3. **Statistik dan Analisis Demografi:** Data kependudukan yang terkumpul dan dikelola juga dimanfaatkan untuk menganalisis aspek demografi, seperti perubahan jumlah penduduk, distribusi usia, migrasi, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi populasi di suatu daerah.
4. **Pelayanan Publik:** Hakikat pelayanan administrasi kependudukan adalah memastikan bahwa data kependudukan digunakan secara efektif untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas kepada warga negara. Contoh pelayanan publik yang terkait dengan kependudukan termasuk layanan kesehatan, pendidikan, dan bantuan sosial.
5. **Keamanan dan Privasi Data:** Karena data kependudukan mengandung informasi pribadi dan sensitif tentang individu, hakikat pelayanan administrasi kependudukan juga meliputi upaya perlindungan terhadap

keamanan dan kerahasiaan informasi agar tidak dimanfaatkan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang.

