

Efektifitas Pelayanan Publik dalam Memberikan Informasi Pentingnya Memiliki Akta Kelahiran di Dukcapil Kabupaten Tangerang

Prisca Dwi Puspa Khasanah¹, Mochammad Mirza², Suci Emelsi³

¹ Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; priscadwi473@gmail.com

² Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; m_mirza@unis.ac.id

³ Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; suci.emelsi@unis.ac.id

Received: / /2024

Revised: / /2024

Accepted: / /2024

Abstract

Understanding the efficiency of the Dukcapil office in Tangerang Regency regarding the dissemination of information about the significance of obtaining birth certificates for children is crucial. This study adopts a qualitative research approach, specifically employing a case study design. The research framework incorporates the construction paradigm to assess the efficacy of public services provided by the Dukcapil office in Tangerang Regency regarding birth certificate information. The research findings reveal the Soppeng Regency Population and Civil Registration's public services' efficacy Office through the examination of various factors, including service procedures, time reliability, service costs, availability of facilities and infrastructure, employee competencies, and service offerings. Out of the six indicators gauging public service effectiveness, four exhibit positive outcomes. Consequently, it can be inferred that public services at Disdukcapil have been effective, albeit with room for improvement. In summary, the services at Disdukcapil have been conducted efficiently, with suggested enhancements for future refinement.

Keywords

Birth Certificate, Effectiveness, Public Service

Corresponding Author

Prisca Dwi Puspa Khasanah

Universitas Islam Syekh Yusuf (UNIS) Tangerang, Indonesia; priscadwi473@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Efektifitas disebut sebagai konsep yang diimplementasikan guna mengukur aspek tercapainya organisasi dalam mencapai sebuah Visi. Maka pelayanan publik disebut efektif jika masyarakat diberikan kemudahan pelayanan, yaitu berupa memiliki prosedur yang cepat, tepat, singkat dan memuaskan. Efektivitas adalah representasi tingkat pencapaian atau keunggulan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta hubungan antara berbagai nilai-nilai yang beragam (Budhi Prakoso et al., 2015).

Pelayanan publik merupakan layanan Dasar dalam pelaksanaan pemerintahan dapat dianggap baik ketika pelayanan publik yang diberikan sudah cukup berfokus pada kepentingan masyarakat. Inti dari pelaksanaan pemerintahan adalah terciptanya fungsi pelayanan publik dengan konsep pemerintahan yang rapih, yang mengharuskan setiap Aparatus untuk memiliki tanggung jawab dan semua kebijakannya, sikap, dan perilakunya terhadap masyarakat. (Aris et al., n.d.2021).



Administrasi Kependudukan mencatat bahwa pengelolaan kependudukan adalah suatu pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Pengelolaan Kependudukan melibatkan serangkaian aktivitas pengaturan dan pembuatan dokumen, serta pengeluaran data kependudukan melalui proses pencatatan penduduk, pencatatan sipil, manajemen informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan hasilnya untuk layanan publik dan perkembangan bidang lainnya. (UU Nomor 24 Tahun 2013).

Penduduk Kabupaten Tangerang berdasarkan sumber dari website resmi mencapai 3.185.552 Orang. Dengan pertambahan jumlah penduduk yang terus meningkat, jika tidak diatur dengan baik, hal ini dapat menyebabkan timbulnya berbagai masalah, Salah satunya adalah masalah pendataan penduduk, terutama dengan pencatatan kelahiran. (Buku Profil Kependudukan Semester I 2023) Pada Tahun 2023 Kepemilikan akta kelahiran keseluruhan kategori usia di Kabupaten Tangerang sebanyak 49,82% atau 1.630.814 jiwa, sedangkan jumlah penduduk Kabupaten Tangerang yang belum memiliki akta kelahiran sebanyak 50,18% atau 1.642,307 jiwa (Dukcapil Kabupaten Tangerang, 2023).

Akta kelahiran merupakan suatu catatan yang berupa dokumen penting pencatatan yang dibuat untuk mencatat kelahiran. Bagi warga yang melahirkan, data anak harus dimasukkan dalam daftar penduduk, sebagai simbol identitas warga negara. Kegunaan dari akta kelahiran yaitu sebagai identitas anak pada saat pengurusan pendaftaran sekolah, melamar pekerjaan, mengurus hak waris dan pengurusan pembuatan paspor. Begitu pentingnya fungsi akta kelahiran tidak seiring dengan kesadaran orang tua dalam pengurusannya, masih banyak orang tua mengesampingkan pengurusan akte kelahiran, mereka akan berbondong – bondong mengurus akta kelahiran anaknya pada saat mereka akan membutuhkannya, misal pada saat pendaftaran sekolah anaknya. Hasil wawancara didapatkan dengan salah satu orang tua mengatakan mereka tidak mengurus akte kelahiran dari awal dikarenakan biaya yang besar dan sulit dalam pembuatan, sehingga mereka enggan mengurusnya.

Tetapi bertolak belakang sesuai dengan temuan wawancara yang dilakukan oleh petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Tangerang yang mengatakan bahwa sistem yang dibuat oleh pemerintah sudah mudah untuk diakses oleh masyarakat, tetapi masyarakat enggan mengurus sendiri dikarenakan berbagai alasan seperti tidak mengerti pembuatan secara online, tidak punya banyak waktu untuk mengurus langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) dikarenakan kerja, akhirnya mereka meminta bagian jasa yang mengurusnya. (Takahepis et al., 2021).

Pencatatan Sipil memiliki tujuan memberikan pelayanan publik, dan hasil dari pelayanan tersebut sesuai dengan kegiatan yang telah selesai dilaksanakan. Inti dari pelayanan publik adalah tugas yang harus dilaksanakan oleh aparat pemerintah sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, yang melibatkan penyediaan layanan kepada masyarakat, sejalan dilaksanakannya kebijakan publik,

pemerintah daerah dapat melaksanakan pelayanan publik dalam wilayahnya masing-masing secara efektif dan lebih baik sesuai dengan kebutuhan setiap wilayah (Rahayu, 2023).

Namun pada kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintahan masih terlihat tidak terlalu efektif serta belum terlalu baik karena kegiatan para pelaksananya kurang profesional. Ini dapat dilihat dari beberapa masyarakat yang memberikan keluhan bahkan belum dilayani dengan seksama pada waktu membuat berkas administratif Sipil. Dalam hal ini diharuskan untuk menambah kualitas layanan dikarenakan masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang memadai, tetapi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik belum mengalami perubahan yang berarti.

Saat melakukan pengamatan di Disdukcapil Kab. Tangerang, penulis mengidentifikasi ada polemik yang berhubungan dengan kualitas layanan yang disuguhkan kepada masyarakat yaitu fasilitas pelayanan yang masih kurang dan membutuhkan waktu yang lama saat memberikan pelayanan.

Efektifitas pelayanan masih belum dapat berlangsung dengan maksimal di Disdukcapil Kab.Tangerang, dikarenakan masih kurangnya kedisiplinan beberapa pegawai dan beberapa masyarakat kurang mengerti persyaratan yang diajukan. Juga kurangnya kesadaran masyarakat akan kapan waktu pembuatan akta kelahiran yang dibutuhkan sehingga masyarakat baru akan membuat berkas hanya pada saat dibutuhkan, ini yang menyebabkan antrian menjadi lama.

Kegiatan pelayanan sudah diberikan oleh pihak berwenang dan Memberikan hasil yang seragam di berbagai bagian layanan, akhirnya mengakibatkan ketidakpuasan konsumen. Salah satu contohnya terjadi di Kabupaten Tangerang, khususnya dalam hal pelayanan akta kelahiran yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang. Dengan merujuk pada Fokus penelitian adalah "Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil". Kabupaten Tangerang dalam memberikan informasi pentingnya memiliki akta kelahiran".

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan seberapa efektif layanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Kabupaten Tangerang dalam memberikan informasi pentingnya memiliki akta kelahiran. Adapun Manfaat penelitian secara akademik yaitu dapat memberikan informasi atau dapat menjadi lanjutan kajian mengenai pentingnya informasi dalam pembuatan akta kelahiran dan manfaat secara praktis ditujukan kepada peneliti agar dapat menambah referensi sebagai bahan rujukan dalam mendukung teori, untuk Masyarakat manfaatnya sebagai bahan evaluasi dan penambahan informasi tentang alur pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Tangerang.

2. METODE

Jenis penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini, seperti yang dijelaskan oleh Kriyantono Rahcmat (2020). Penelitian deskriptif dipilih untuk mengumpulkan data tentang kinerja layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang. Wawancara, dokumentasi, dan observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan. Kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang, empat petugas pemberi layanan di dinas tersebut, dan tiga masyarakat yang menangani administrasi kependudukan adalah responden penelitian. Teknik triangulasi sumber menjamin keabsahan data penelitian. Model interaktif digunakan untuk melakukan analisis data, yang mencakup proses pengurangan data, penyampaian data, dan verifikasi. (MSi et al., 2020).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam usaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, pemerintah perlu mengidentifikasi indikator yang jelas untuk setiap kegiatan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, untuk menjelaskan pelayanan publik, perlu memerhatikan berbagai aspek yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Aspek-aspek yang menjadi fokus penelitian dalam menilai pelayanan publik, sebagaimana dijabarkan dalam (Undang-undang, 2009) dan penelitian sebelumnya (Niswaty et al., 2020), mencakup: 1) prosedur pelayanan, 2) kepastian waktu, 3) biaya pelayanan, 4) kelengkapan fasilitas dan infrastruktur, 5) kemampuan pegawai, dan 6) produk pelayanan.

Langkah-Langkah Pelayanan

Untuk membuat pelayanan publik menjadi efisien dan efektif, prosedur pelayanan adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis dan mudah dipahami. Dalam upaya mereka untuk mengamati standar prosedur inas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, belum ada papan informasi yang menjelaskan semua layanan yang diberikan, seperti kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, E-KTP, dan sebagainya. Ketidaktersediaan papan informasi juga mencakup ketidaktersediaan informasi tentang persyaratan kelengkapan berkas yang diperlukan oleh organisasi yang menangani administrasi kependudukan. Selain itu, prosedur pelayanan saat ini masih kurang memudahkan masyarakat. Ini dapat dilihat dari dua loket—loket pendaftaran dan verifikasi berkas dan loket pengambilan berkas yang telah diproses, menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dan kebingungan saat mengurus dokumen kependudukannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Masyarakat, seperti yang diungkapkan oleh responden dengan inisial EH, merasa bahwa prosedur pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang masih belum optimal.

“belum ada papan informasi yang terpampang, jadi kalau datang saya langsung mengambil mendaftar

untuk mengambil nomor antrian, dala hal penjelasan petugas tentnag persyaratan pembuatan akta kelahiran bisa dimengerti”.

Pendapat tersebut sama dengan yang dikemukakan oleh informan yang sednag mengurus surat E-KTP, menyatakan bahwa :

“pelayanan publik sangat perlu dalam penyediaan papan informasi karena kalau tidak ada pelayanan terkendala, karena harus bertanya, sedangkan orang untuk ditanya tidak ada, akhirnya hanya petugas loket yang bisa ditanya sehingga pelayanan menjadi ribet dan lama, tetapi kalau ada papan informasi maka tidak perlu lagi bertanya”.

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah berusaha memfasilitasi layanan kepada masyarakat. Meskipun demikian, prosedur pelayanan harus ditingkatkan, seperti menyediakan papan informasi yang menjelaskan alur proses pelayanan dan persyaratan kelengkapan berkas. Langkah ini diharapkan dapat membantu masyarakat yang kurang mengerti atau tidak terbiasa dengan teknologi untuk segera memahami informasi melalui papan informasi tersebut.

Dampak dari prosedur pelayanan tentu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Kesimpulan ini sejalan dengan temuan penelitian yang menekankan bahwa standar pelayanan menjadi pedoman dasar dalam menjalankan aktivitas pelayanan guna menciptakan pelayanan yang memuaskan.(Niswaty et al., 2020).

Kepastian Waktu

Waktu penyelesaian merupakan waktu yang telah ditetapkan berdasarkan pada standar pelayanan yang berlaku atau standar operasional prosedur (SOP). sehingga pelayanan publik dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Proses penyelesaian pelayanan publik, petugas dituntut menyelesaikan setiap jenis pelayanan dengan menggunakan waktu yang sesingkat mungkin agar Masyarakat tidak menunggu terlalu lama dan masyarakat tidak terhalangi waktunya dalam mengurus setiap administrasi kependudukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar waktu penyelesaian dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang sangat cepat, yang ditunjukkan oleh kecepatan masyarakat saat mendaftar di loket pendaftaran. Namun, masih ada kekurangan dalam penyelesaian dokumen kependudukan, karena beberapa dokumen yang diurus oleh masyarakat belum selesai tepat pada waktunya.

Hasil wawancara tentang Waktu Penyelesaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa: "Begitulah dari kebanyakan orang saja begitu, kalau banyak orang kan lama dari faktor antrian begitu." Ini sejalan dengan apa yang dikatakan penerima

layanan bahwa layanan diberikan dengan cepat, tetapi menunggu antrian lebih lama. Menurut komentar lain, "tingkat ketepatan waktu proses pelayanannya dilakukan secara cepat."

Petugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menyatakan bahwa "dalam memberikan pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, yaitu 5 menit bisa selesai." Akan tetapi, biasanya itu 7 menit sampai 8 menit." Petugas lain menyatakan bahwa pelayanan dilakukan tergantung pada dokumen kependudukan. Jika sudah mendaftar secara online dan data tersedia dalam komputer, waktu yang diperlukan kurang lebih lima menit, tetapi jika ada perbaikan atau kekurangan berkas, mereka harus kembali lagi di waktu lain.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang relatif cepat. Namun, masyarakat sebagai pemohon dapat memengaruhi seberapa cepat atau lama administrasi kependudukan diselesaikan. Salah satu penyebab utama keterlambatan adalah berkas pemohon yang tidak lengkap, yang memerlukan waktu lebih lama untuk diselesaikan. (Niswaty et al., 2020)

Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merujuk pada semua jenis biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam proses pelaksanaan layanan publik. Biaya-biaya ini telah ditetapkan dan diatur sesuai dengan peraturan yang berlaku sehingga masyarakat tidak merasa terbebani selama proses administrasi kependudukan. Hal ini penting untuk menjaga biaya serendah mungkin saat memberikan layanan publik.

Penelitian yang diperoleh melalui peninjauan terkait standar biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh dinas tersebut bersifat gratis atau tidak memerlukan pembayaran. Hal ini memberikan keuntungan bagi masyarakat, karena tidak ada biaya yang perlu ditanggung, dan juga dapat mengurangi praktik calo dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Praktik ini sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hasil wawancara mengenai Biaya Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan menegaskan bahwa "tidak ada biaya untuk layanan administrasi." Temuan ini sesuai dengan beberapa penelitian yang menekankan pentingnya penetapan standar biaya yang jelas untuk mencegah keraguan antara penerima layanan dan penyedia layanan. (Akhmad, 2017).

Kelengkapan Fasilitas dan Infrastruktur

Sarana dan prasarana merujuk pada segala bentuk fasilitas dan infrastruktur yang diperlukan untuk mendukung berbagai jenis pelayanan sesuai dengan fungsi dari sarana dan prasarana tersebut.

Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai dalam penyelenggaraan setiap pelayanan publik sangat penting untuk menyediakan pelayanan yang efektif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat yang menerimanya.

Menurut hasil observasi tentang standar produk pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, ruang pelayanan bersih dan nyaman, dengan adanya tempat duduk yang memadai di ruang pendaftaran. Namun, terdapat kekurangan dalam kelengkapan fasilitas, seperti kurangnya tempat duduk di tempat pengambilan berkas, parkir yang tidak tertata rapi, dan ketiadaan kotak saran, kritik, dan keluhan. Meskipun lingkungan di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang dijaga oleh petugas Satpol PP, namun tidak terdapat penjaga di tempat parkir untuk menjaga kendaraan masyarakat yang sedang mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah menyediakan berbagai fasilitas dan prasarana yang dibutuhkan masyarakat. Untuk memastikan bahwa masyarakat puas dengan layanan publik, diperlukan peningkatan kelengkapan sarana dan prasarana, seperti layanan fotokopi, papan informasi, dan lahan parkir yang memadai. Dengan sarana dan prasarana yang memadai, masyarakat diharapkan dapat mendapatkan layanan terbaik. (Niswaty et al., 2020).

Kemampuan Pegawai

Kemampuan untuk memberikan pelayanan adalah keterampilan yang harus dimiliki oleh pegawai yang bekerja di organisasi pelayanan publik. Keahlian, pengetahuan, sikap, keterampilan, dan perilaku yang diperlukan untuk menyediakan pelayanan publik yang efektif dan memuaskan bagi masyarakat harus menjadi dasar penetapan kompetensi petugas pelayanan.

Sebagai hasil dari penilaian standar kompetensi petugas pemberi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang, peneliti menemukan bahwa petugas telah menunjukkan sopan santun selama proses pelayanan. Namun, beberapa petugas tetap tidak sopan saat melayani orang-orang, seperti yang terlihat ketika orang-orang bertanya dengan pertanyaan yang agak tinggi. Petugas menjelaskan dan mengarahkan masyarakat yang kurang memenuhi persyaratannya dengan menjawab pertanyaan, memberikan informasi, dan menanggapi kebutuhan pelayanan.

Jika ada data masyarakat yang salah, seperti nama penduduk yang tidak ada dalam Kartu Keluarga, pegawai masih sering bingung saat menangani keluhan dan masalah masyarakat. Pegawai belum sepenuhnya mengutamakan kebutuhan masyarakat saat memberikan layanan. Ini terbukti dalam kasus di mana orang lupa mengcopy dokumen kependudukannya. Pegawai tidak membantu orang-orang dengan mengcopynya pada printer All-in-One yang ada di ruang tersebut; sebaliknya, mereka meminta orang-orang untuk mengambil fotocopy dokumen kependudukannya di tempat

fotocopy yang tersedia. Dalam hal informasi, juga terlihat kurang, terutama di bagian Pusat Informasi yang tidak memiliki staf yang siap melayani. Beberapa petugas masih melayani masyarakat dengan menggunakan sandal.

Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa Pegawai Pemberi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah memberikan layanan masyarakat yang cukup baik. Tetapi masih ada kekurangan yang perlu diperbaiki. Misalnya, pegawai pemberi pelayanan harus lebih rapi dan sopan agar mereka tampil profesional saat melayani masyarakat. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian lain yang menekankan bahwa kemampuan pegawai sangat penting dalam memberikan pelayanan, dan bahwa masyarakat akan merasa terlayani sesuai dengan standar yang ditetapkan jika pegawai memiliki kemampuan tersebut. (Mirdawati et al., 2018).

Hasil Penyelenggaraan Pelayanan

Produk pelayanan mencakup berbagai layanan yang disediakan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Produk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sangat bervariasi, termasuk dalam hal manajemen perizinan, yang semuanya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terkait dengan pelayanan tersebut. Hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi terkait standar produk pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang menunjukkan bahwa semua jenis administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat dilayani oleh instansi tersebut. Pelayanan tersebut mencakup Penerbitan Kartu Identitas, Penerbitan KK, Penerbitan Akta Kelahiran, Penerbitan Surat Kematian, Mutasi Penduduk/SKPWNI, dan Legalisasi Dokumen Kependudukan. Semua layanan ini menjadi fokus fasilitas publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

Rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti tentang pertanyaan-pertanyaan dapat dilihat dari berbagai permasalahan berdasarkan standar pelayanan publik seperti : 1) belum memadai sarana dan prasana di Dukcapil Tangerang seperti belum tersedianya bagian informasi tentang pembuatan akte kelahiran. 2) kemampuan pegawai yang belum standar atau sama satau dengan yang lainnya, lalu keperdulian dalam membantu Masyarakat dalam melengkapi berkas.

4. KESIMPULAN

Menurut temuan penelitian yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang mengenai efektivitas pelayanan publik, bisa dipastikan bahwa pelayanan publik yang telah dijalankan berjalan lancar, meskipun masih memerlukan peningkatan. Beberapa aspek yang

perlu diperhatikan adalah penambahan infrastruktur yang mendukung pelayanan, serta perubahan dalam sistem pelayanan agar lebih memudahkan masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan. Kesimpulannya, pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang telah efektif, namun terdapat catatan perbaikan yang perlu diperhatikan. Beberapa permasalahan yang diidentifikasi melibatkan konsistensi penerapan standar pelayanan publik, tingkat profesionalisme kurangnya petugas pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, kesadaran masyarakat yang kurang tentang pentingnya memiliki dokumen administrasi kependudukan, dan tingginya jumlah penduduk non-permanen yang tidak melakukan perekaman data menunjukkan bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang lebih profesional dan cepat.

REFERENSI

- Akhmad, A. (2017). Studi Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Jeneponto. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 6(2), 136849.
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (N.D.). *Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. 1(2).
- Budhi Prakoso, S., Ekonomi Pembangunan, J., Ekonomi, F., & Negeri Semarang, U. (2015). Economics Development Analysis Journal Efektivitas Pelayanan Kesehatan Bpjs Di Puskesmas Kecamatan Batang. In *Edaj* (Vol. 4, Issue 1). [Http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj](http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/edaj)
- Buku Profil Kependudukan 2023*. (2023).
- Dukcapil Kabupaten Tangerang. (2023). *Buku Profil Kependudukan Semester 1 Tahun 2023*. Kriyantono Rahmat. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Mirdawati, J., Niswaty, R., Darwis, M., & Salam, R. (2018). *Keefektifan Pelayanan Imb Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar The Effectiveness Of Imb Services At The Makassar City Investment Office And One Door Integrated Services At Makassar City*.
- Msi, H., Ustiawaty, J., & Juliana Sukmana, D. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. <https://www.researchgate.net/publication/340021548>
- Mulyati Sri. (2019). *Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran*.
- Niswaty, R., Muhammad Fajar Maulana, A., Darwis, M., Salam Pendidikan Administrasi Perkantoran, R., Negeri Makassar Jl P Pettarani, U. A., & Makassar, K. (2020). *Effectiveness Of Public Services At The Population And Civil Registry Office In Soppeng Regency*.
- Rahayu, E. (2023). *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak Skripsi Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1 Manajemen Program Studi Manajemen Disusun Oleh*.
- Savinatunazah, V. (2019). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2), 70–77.
- Takahepis, J. K. R., Kasenda, V., & Monintja, D. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Governance*, 1(2), 2021.
- Undang-Undang. (2009). *Uu Nomor 25 Tahun 2009*.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013*. (2013).
- Zamroni, Z., Afifuddin, A., & Widodo, R. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Pada Pelayanan

Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang (Studi *Respon Publik*, 13(2), 75–82