



**KINERJA PELAYANAN SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI  
KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA (KK)  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN SUBANG**

**Nina Meilani<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[ninameilani@gmail.com](mailto:ninameilani@gmail.com)

**Dewi Nur Fadilah<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[denurfa2009@gmail.com](mailto:denurfa2009@gmail.com)

**Indri Puspa Sulistiawati<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[Indripuspa2002@gmail.com](mailto:Indripuspa2002@gmail.com)

**Nurbaithy Mardisza Azhari<sup>4</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[nurbaithymardiszaazhari@gmail.com](mailto:nurbaithymardiszaazhari@gmail.com)

**Aryo Soebiantoro<sup>5</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[aryosoebiantoro@unsub.ac.id](mailto:aryosoebiantoro@unsub.ac.id)

**Abstrak**

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kinerja pelayanan Kinerja, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dalam penerbitan kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dengan dokumentasi dan wawancara kepada beberapa informan. Analisis data menggunakan reduksi data, menampilkan data, verifikasi data dan Kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan SIAK dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan pencatatan (Disdukcapil) sudah berjalan dengan baik, karena pihak Dinas kependudukan sudah produktif, karena proses pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi, cepat, dan efisien. Hal ini membantu dalam percepatan layanan administrasi kependudukan yang akurat dan mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

**Kata Kunci:** Kinerja, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kartu Keluarga



### **Abstract**

*The aim of this research is to evaluate the performance of the Population Administration Information System (SIAK) in the issuance of Family Cards at the Population and Civil Registration Office of Subang Regency. This study employs a qualitative approach with a descriptive research design. Data were collected through documentation and interviews with several informants. Data analysis involved data reduction, data presentation, data verification, and drawing conclusions. The findings indicate that the performance of SIAK in the issuance of Family Cards is functioning well, as the Population Office has been productive, managing population data in an integrated, swift, and efficient manner. This enhances the accuracy of population administration services and simplifies public access to population document processing.*

**Keywords:** *Performance, Population Administration Information System, Family Card*

### **Pendahuluan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten Subang memiliki peran penting dalam pengelolaan data kependudukan dan pencatatan peristiwa penting seperti kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian. Latar belakang berdirinya Dinas ini berkaitan dengan kebutuhan untuk meningkatkan pelayanan publik, khususnya dalam administrasi kependudukan.

Dengan adanya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Dinas Dukcapil diharapkan mampu memberikan layanan yang cepat, akurat, dan transparan kepada masyarakat. Dinas ini juga berperan dalam penyelenggaraan data kependudukan yang akurat untuk mendukung perencanaan pembangunan daerah.

Kartu Keluarga (KK) merupakan salah satu layanan dasar yang sangat penting dalam sistem administrasi kependudukan di Indonesia. Kartu Keluarga berfungsi sebagai dokumen resmi yang mencatat identitas anggota keluarga, yang diperlukan untuk berbagai keperluan administratif, seperti pengajuan bantuan sosial, pendidikan, dan layanan kesehatan. Oleh karena itu, kinerja pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik serta kepuasan masyarakat.

Undang undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 ayat 1 menyatakan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penerbitan dokumen kependudukan dimaksudkan untuk memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum, pendataan, perlindungan, dan pelayanan publik bagi seseorang dokumen kependudukan yang diterbitkan oleh pemerintah dan dimiliki masyarakat seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), KIA dan akta kelahiran atau akta kematian, dan surat keterangan kependudukan lainnya.

Tugas pokok dan fungsi bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Bupati Subang



No 19 Tahun 2022 tentang Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang pasal 8, bahwa bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud bidang pelayanan pendaftaran penduduk mempunyai fungsi a, penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk, b, perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk, c, pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk, d, pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk, e, pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk, f, pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk, g, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Dalam konteks ini, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) menjadi alat yang krusial bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di Kabupaten Subang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. SIAK dirancang untuk mempermudah proses pengelolaan data kependudukan, termasuk penerbitan Kartu Keluarga. Namun, masih terdapat tantangan dalam implementasinya, seperti keterbatasan sumber daya, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat tentang layanan ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan SIAK dalam penerbitan Kartu Keluarga di Kabupaten Subang. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan. Selain itu, laporan ini juga berfungsi sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan yang lebih baik dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Pada peninjauan awal yang dilakukan oleh penulis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang ini ditunjukkan oleh data realisasi penerbitan KK. Hasil ini menunjukkan bahwa meningkatnya penerbitan KK di Disdukcapil. Tetapi kita perlu transformasi pelayanan pada SIAK.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi rumusan masalah: "Bagaimana Kinerja Pelayanan Siak Dalam Penerbitan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil?"

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan siak dalam penerbitan kartu keluarga pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan pemilihan jenis penelitian ini karena peneliti bermaksud untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab suatu gejala sosial yang terjadi dilapangan secara deskriptif dalam penelitian ini yaitu terkait bagaimana proses Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada pembuatan kartunkeluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Pengumpulan data



merupakan bagian penting dalam tiap kegiatan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

## **Kajian Teori**

### **Pengertian Kinerja**

Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh individu secara keseluruhan selama periode waktu tertentu atau keberhasilan dalam melakukan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan seperti standar kerja, tujuan atau sasaran atau kriteria kerja yang diberikan dan disepakati bersama. Pengukuran kinerja pelayanan publik pada hakekatnya digunakan untuk menilai berhasil atau tidaknya pelaksanaan kegiatan, program dan atau kebijakan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dan sasaran visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja meliputi identifikasi indikator kinerja dan penentuan sejauh mana indikator kinerja telah tercapai. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode penilaian kemajuan/hasil yang dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Nursam 2017) kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Gary Dessler (2000), dalam kutipan (Mukarom et al. 2016), Penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan hasil yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar berada di atas rata-rata. Dalam birokrasi, pelayananan kinerja berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat.

Menurut (Agus Dwiyanto 2008) dalam (Golla et al. 2018) Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon atas berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Pegawai biasanya tidak memperhatikan kecuali benar-benar buruk atau hal-hal tidak berjalan sesuai rencana. Terlalu sering, pegawai tidak tahu apa yang harus dilakukan kinerja yang Menurut (Agus Dwiyanto 2008) dalam (Golla et al. 2018) Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon atas berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. buruk telah menurun meninggalkan organisasi lembaga pemerintah menghadapi krisis serius.

### **Indikator Kinerja**

1. Produktivitas, karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Kualitas layanan, banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik, muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa mejadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas, kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator



kinerja karena menggambarkan secara langsung kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan tujuannya.

4. **Responsibilitas**, Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit.
5. **Akuntabilitas**, akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

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. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini di maksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Dwiyanto (2009), dalam buku (Djumara et al. 2009), mendefinisikan pelayanan publik dalam arti umum dan luas. Pelayanan publik adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun oleh non-pemerintah. Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu cara untuk menunjukkan terjadinya perubahan penyelenggaraan pemerintahan yang berpihak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan cerminan kemandirian masyarakat di daerah yang bersangkutan, dalam upaya mendapatkan jasa pelayanan yang memuaskan untuk meningkatkan kesejahterannya.

### **Jenis Jenis Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasi dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggaraan layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat berbeda.

Terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang diselenggarakan bagi masyarakat. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang kegiatan pelayanan publik atau umum sebagai berikut:

1. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi pemerintah atau swasta yang berupa pencatatan, pengambilan keputusan,



- penelitian, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan yang dilakukan oleh organisasi disebut pelayanan administrasi.
2. Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang dilakukan oleh organisasi berupa kegiatan penyediaan barang atau pengolahan bahan berbentuk fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem.
  3. Pelayanan jasa yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasionalannya berdasarkan suatu sistem operasional tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang dapat di manfaatkan oleh penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu yang telah tertentu.

### **Faktor Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Vincent Gaspersz (2011:41), dalam tulisan (Jazuli et al. 2019) terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan, yaitu :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika ia sedang mencoba melakukan transaksi dengan perusahaan.
2. Pengalaman masa lalu ketika menggunakan jasa dari perusahaan.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan tentang kualitas pelayanan yang akan diterimanya.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi dari pelanggan terhadap jasa yang akan diterimanya.

### **Prinsip Prinsip Pelayanan Publik**

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.



4. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana. Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
8. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

### **Hasil Pembahasan Produktivitas**

Produktivitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya. Jika berbicara tentang tentang konsep produktivitas pada dasarnya dapat dilihat dari dua dimensi, yaitu dimensi individu dan dimensi organisasi. Pengkajian masalah produktivitas dari dimensi individu tidak lain melihat produktivitas terutama dalam hubungannya dengan karakteristik-karakteristik kepribadian individu. Maka dapat dikatakan bahwa salah satu elemen penting untuk melihat seberapa produktif pegawai dalam menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, untuk melihat kinerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan perlu untuk membahas terkait produktivitas kinerjanya. dari hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti terkait aspek produktivitas kinerja pegawai berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan berbagai informan dilapangan, maka dapat dikatakan bahwa ukuran produktivitas itu sifatnya dinamis. Hal tersebut disebabkan karena pelayanan yang dilakukan oleh Dinas kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang terkait penerbitan kartu keluarga (KK) tidak menentunya jumlah permohonan dan permintaan setiap harinya. mengenai aspek produktivitas dalam pelayanan yang dilakukan oleh pegawai di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil (Disdukcapil) Di Kabupaten Subang. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah produktif, karena memungkinkan proses pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi, cepat, dan efisien. Hal ini membantu dalam percepatan layanan administrasi kependudukan yang akurat



dan mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

### **Kualitas Layanan**

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan (Luas et al., 2017). Oleh karena itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah (Karya Pamungkas & Hefsi Abdullah Jakfar, 2022). Sehingga kualitas pelayanan dalam menjalankan tugas sebagai aparatur sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menginginkan pelayanan. Maka diharapkan melalui peningkatan pelayanan, keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah selama ini seperti, prosedur dan tata cara pelayanan, waktu pelayanan, mekanisme pelayanan. Sehingga peningkatan dalam kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan difokuskan pada upaya mempermudah pelayanan, mempercepat pelayanan, memperpendek birokrasi, menjamin kepastian pelayanan

Oleh karena itu berdasarkan hal tersebut diatas, jika dikaitkan dengan hasil penelitian yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam proses penerbitan Kartu Keluarga (KK) dapat dikategorikan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan respon dan tanggapan dari masyarakat mengenai kualitas pelayanan dan kinerja dari pegawai. Kemudian hal yang melatarbelakangi penilaian tersebut ialah dengan adanya terobosan inovasi yang berorientasi agar dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat mendapatkan pelayanan tanpa harus datang ke kantor secara langsung seperti adanya pelayanan yang berbasis online. Karena dengan menggunakan sistem pelayanan berbasis online dapat memudahkan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat juga akan merasa terbantu dengan berkurangnya waktu dan biaya saat proses pelayanan. Hal tersebut sependapat dengan yang disampaikan oleh Hong & Lee (2023) layanan publik yang disesuaikan melalui model inovasi layanan publik berbasis tata kelola yang cerdas dan menggunakan teknologi dalam pelaksanaannya. akan tetapi temuan yang didapatkan ialah kurang maksimalnya pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masalah kurang meratanya akses jaringan dan saluran listrik yang terkadang sering padam. **Responsivitas**

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk upaya untuk memenuhi hak seluruh masyarakat untuk memperoleh pelayanan kebutuhan barang, jasa maupun pelayanan administrasi yang menjadi fungsi negara dalam rangka menciptakan kesejahteraan rakyat (Dewi & Suparno, 2022). Maka dalam melakukan pelayanan dibutuhkan sifat responsif dari pegawai untuk meningkatkan produktivitas kerja serta mendapat kepuasan dari masyarakat. Hal tersebut kemudian disampaikan oleh bahwa responsivitas dalam pelayanan merupakan elemen penting yang harus ditingkatkan dan harus ada kesadaran yang harus dimiliki oleh pegawai saat menjalankan tugasnya (Gultom et al., 2023). Oleh karena itu tindakan yang cepat dibutuhkan dalam pelayanan yang diberikan oleh pegawai untuk menunjang kemajuan organisasi.



Oleh karena itu, berdasarkan hasil informasi yang didapatkan dari penelitian yang dilakukan terkait responsivitas pegawai yang berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani masyarakat terkait penerbitan Kartu Keluarga sudah sesuai. Hal itu didasari dengan respon dan penilaian masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. Kemudian alasan lain itu diperkuat dengan proses pelayanan dan respon pegawai ketika melakukan proses pelayanan mulai dari verifikasi berkas dan proses penerbitan Kartu Keluarga bisa dirampungkan dalam waktu 1 hari kerja. Selain itu, adapun ketika masyarakat mengalami kendala, pihak pegawai dengan cepat untuk menginformasikan dan memberikan petunjuk terkait mekanisme pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang.

### **Responsibilitas**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat dilakukan, maka aparatur memiliki tanggung jawab terhadap masyarakat agar apa yang menjadi tujuan dan harapan dari masyarakat dalam mengakses pelayanan itu bisa terpenuhi. Hal tersebut untuk memastikan bahwa aparatur benar-benar bertanggungjawab agar apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan di instansi pemerintah bisa didapatkan (Jundia et al., 2023). Sehingga pihak aparatur memiliki rasa tanggungjawab yang tinggi dan etika dalam melayani masyarakat, sehingga masyarakat dapat memberikan respon positif dan kepuasan terhadap kinerja dari aparatur.

Responsibilitas dalam penelitian ini dipahami sebagai upaya pegawai dalam melaksanakan kegiatan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan dan berdasarkan aturan yang ada. Adapun hasil penelitian yang dilakukan mengenai responsibilitas pihak pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil sudah berjalan dengan optimal. Karena berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dari hasil wawancara terkait tanggapan masyarakat mengenai pengalaman saat proses pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil belum ada kejadian bahwa pihak pegawai melakukan salah satu bentuk mal adminstrasi bahkan setiap permohonan pembuatan kartu keluarga pasti akan diproses dengan cepat

### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas merupakan suatu keadaan yang dapat dipertanggungkan, bertanggungjawab, dan ankuntabel. Sehingga setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dalam instansi publik tidak oleh asal mengerjakan, namun harus sesuai dengan SOP yang ada. Sehingga hal tersebut akan dipertanggungjawabkan terhadap pimpinan. Dalam proses pelayanan publik sangat jelas orientasi hirearki dalam struktur instansi publik, bahwa pegawai akan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya sesuai dengan tujuan organisasi. Sehingga hal tersebut dibuktikan



adanya punishment dan reward yang perlu diberikan oleh atasan terkait kinerja yang dilakukan oleh pegawai untuk mendukung kinerja pegawai (Zulkifli & Rosalinda, 2023).

Oleh karena itu dalam pelayanan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang dalam proses penerbitan Kartu Keluarga dengan indikator akuntabilitas dapat dikatakan sudah berjalan dan sesuai. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya rapat evaluasi yang dilakukan oleh instansi tersebut untuk mengukur dan meninjau sejauh mana proses pelayanan berjalan sesuai dengan SOP. Kemudian pihak pegawai akan membuat dan menyampaikan laporan terkait progres perkembangan serta kendala dalam proses pelayanan. Selain itu, hal yang dianggap perlu agar pegawai dapat meningkatkan motivasi kerjanya ialah dengan menerapkan punishment dan reward saat menjalankan tugasnya.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan Kinerja pelayanan SIAK dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan pencatatan (Disdukcapil) Kabupaten Subang sudah tergolong optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan temuan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Kinerja pelayanan SIAK dalam penerbitan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan pencatatan (Disdukcapil) sudah berjalan dengan baik, karena pihak Dinas kependudukan sudah produktif, karena proses pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi, cepat, dan efisien. Hal ini membantu dalam percepatan layanan administrasi kependudukan yang akurat dan mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
2. Penerbitan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Subang melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah produktif, karena memungkinkan proses pengelolaan data kependudukan secara terintegrasi, cepat, dan efisien. Hal ini membantu dalam percepatan layanan administrasi kependudukan yang akurat dan mempermudah akses masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.
3. Petugas dalam penerbitan KK di disdukcapil tidak hanya 1 akan tetapi banyak, jika petugas ada yang tidak hadir maka petugas lain yang akan menghandel pelayanan tersebut agar terpenuhi.

### Referensi

- Abdurrahman, Et. al. 2019. "Analisis Kualitas Pelayanan Pada Pelayanan Pendaftaran Dan Pengurusan Perkara Di Pengadilan Tata Usaha Negara Mataram." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* Vol. 7 No.:13-24.  
<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIAP/article/download/772/658>
- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik Penduduk dan Pembangunan Keluarga di Indonesia. Jakarta: BPS.
- Departemen Dalam Negeri. (2020). Pedoman Penerbitan Kartu Keluarga. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri.



- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Subang. (2023). Laporan Kinerja Pelayanan Publik 2022. Subang: Disdukcapil.
- Hidayati, N. (2021). Efektivitas Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 45-60.
- Idrus. 2023. "KINERJA PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU PENCARI KERJA PADA DINAS TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN MOROWALI UT."  
<https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload>
- Nasrullah Nursam. 2017. "MANAJEMEN KINERJA." *Journal of Islamic Education Management* Vol.2, No.:167-75.  
<http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/kelola/article/view/438/338>
- Nugroho, R. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 15(1), 33-50
- Nurhikmah Siti, Herman Murdiansyah, & F. F. (2021). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dalam Proses Pelayanan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. 1-15. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8154>
- Noorsyamsa Djumara. 2009. *Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan*. Standar Pelayanan Publik Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Deputy II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara.  
<https://lib.algazali.ac.id/assets/uploads/ebook/BUKU%20STANDAR%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf>
- Prof. Dr. Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administrasi (Edisi Revisi)*. cv. ALFABETA.
- Sari, D. (2022). Analisis Kinerja Sistem Informasi dalam Penerbitan Kartu Keluarga di Daerah. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 101-115.
- Supriyadi, A. (2021). *Meningkatkan Pelayanan Publik Melalui Inovasi Teknologi*. Jakarta: Penerbit Universitas
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang kegiatan pelayanan publik.
- Vincent Gaspersz. 2011. "Faktor-Aktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen." Copyright 2021 Skripsi Manajemen - Belajar Pajak. Retrieved March 1, 2011 (<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/03/faktor-mempengaruhi-kepuasan-konsumen.html>).
- Zulkifli, Irwan, and Rosalinda. 2023. "Pengaruh Pemberian Reward, Punishment Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2(2):101-17.