

## EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN AGAM BAGIAN TIMUR

Budi Purnandes, Fery Chofa, Nessa Fajriyana Farda

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: [budipurnandes@gmail.com](mailto:budipurnandes@gmail.com), [fchofa@yahoo.com](mailto:fchofa@yahoo.com), & [neskenes88@gmail.com](mailto:neskenes88@gmail.com)

### Abstract

*The effectiveness of Population Administration Services is the main point that determines the success or failure of an organization in implementing programs or activities to achieve its previously determined targets in the activities of structuring and controlling population documents and data through population registration, civil registration, management of population administration information and utilization. In Indonesia, there are still many errors in population administration problems both at the central and regional levels. One of them is at the Population and Civil Registry Service of Agam Regency, especially at the Joint Services Office Belakang Balok Bukittinggi. The aim of this research is to determine the implementation of population and civil registration services in Eastern Agam Regency at the Joint Service Office Belakang Balok Bukittinggi; and to find out the obstacles in the implementation of population and civil registration services in Eastern Agam Regency at the Joint Service Office Belakang Balok Bukittinggi. The research method used in this research is empirical juridical. The results of the research show that the implementation of Population and Civil Registration services in Eastern Agam Regency at the Joint Service Office Belakang Balok Bukittinggi has not been effective. This is because two of the three indicators used to see the effectiveness of public services at the Population and Civil Registration Service of Agam Regency cannot be said to be effective, namely the time factor indicator and the service delivery style factor indicator.*

**Keywords:** Service, Administration, Agam Regency

### Abstrak

*Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya dalam kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan. Di Indonesia sendiri, permasalahan administrasi kependudukan masih banyak terjadi kesalahan baik di pusat maupun di daerah. Salah satunya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Agam, khususnya pada Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi; dan untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis empiris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan*

*pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi belum efektif. Hal ini dikarenakan, ada dua dari tiga indikator yang digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam belum dapat dikatakan efektif yaitu indikator faktor waktu dan indikator faktor gaya pemberian pelayanan.*

**Kata Kunci:** *Pelayanan, Administrasi, Kabupaten Agam*

## **A. PENDAHULUAN**

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Setiap warga negara mempunyai hak yang wajib diakui oleh negara dan wajib dihormati, dilindungi, dan difasilitasi serta dipenuhi oleh negara.<sup>1</sup> Hal ini sebagaimana diamanatkan Pasal 34 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia (selanjutnya disingkat dengan UUD 1945), yang menyatakan bahwa “Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak”.

Pelayanan yang efektif khususnya di sektor pemerintah merupakan yang di harapkan oleh masyarakat, Pelayanan yang efektif itu ketika mampu membuat masyarakat memperoleh kemudahan dalam proses pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat, serta memuaskan. Akan tetapi, hal yang menjadi masalah juga sering ditemukan dalam proses pelayanan umum, khususnya pelayanan administrasi kependudukan yang sering dikategorikan belum efektif di masyarakat sebagai penerima layanan. Padahal pelayanan administrasi kependudukan begitu penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan hak dan kebutuhan dasar masyarakat sebagai penduduk, menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya.<sup>2</sup>

Di dalam konteks negara, pelayanan kepada warga negara disebut juga dengan pelayanan publik. Buruk dan baiknya pelayanan publik merupakan indikator keberhasilan dan kegagalan pemerintah sebagai penyelenggara negara yang paling

---

<sup>1</sup>Jimly Ashiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 383.

<sup>2</sup> Irawani Anis, Jaelani Usman, Sitti Rahmawati Arfah, Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, *Jurnal Unismuh*, Volume 2, Nomor 3, Juni 2021

terlihat dan mudah untuk diukur. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan masyarakat.<sup>3</sup> Salah satu pelayanan yang penting dalam penyelenggaraan negara adalah pelayanan administrasi kependudukan (selanjutnya disebut adminduk). Aspek demografi dan wilayah yang luas serta beragam, pendataan kependudukan sangat penting sebagai akses bagi warga negara untuk mendapatkan fasilitas dari negara. Negara berkewajiban memberikan pelayanan berupa perlindungan dan pengakuan serta mendapatkan status hukum bagi warga negara yang berada di dalam maupun di luar wilayah Republik Indonesia.

Tugas pemerintah tidaklah semata-mata hanya dibidang pemerintahan saja, melainkan harus juga melaksanakan kesejahteraan sosial menurut asas keadilan sosial bagi seluruh rakyat dalam rangka mencapai tujuan negara. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara dalam hal kebutuhan dasar dan hak sipil melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima.

Pelayanan publik itu sendiri merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.<sup>4</sup> Salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik adalah dengan membuat suatu produk hukum yang mendukung yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pelaksana pemerintah daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang dipimpin oleh

---

<sup>3</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011, hlm. 3.

<sup>4</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017, hlm. 1

Kepala Dinas yang diangkat dan diberhentikan oleh Bupati melalui Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Kepala Dinas bertanggung jawab kepada Bupati dan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. Adapun tugas pokok dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melaksanakan urusan rumah tangga pemerintah daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yaitu melayani dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta perkawinan, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK) dan Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI). Hal ini sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan sudah mengalami perubahan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Kabupaten Agam merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Sumatera Barat dengan ibu kota Kabupaten Lubuk Basung. Kabupaten Agam terletak antara 00° 01'34"- 00° 28'43 dengan luas 2.232,3 km<sup>2</sup> atau (5,29 %) dari luas wilayah Provinsi Sumatera Barat.<sup>5</sup> Dengan luasnya Kabupaten Agam tersebut serta kondisi daerah yang terdiri dari perbukitan, maka Kabupaten Agam memiliki kecamatan-kecamatan yang tersebar jauh berada dari pusat ibu kota Kabupaten. Secara tidak resmi, Kabupaten Agam dibagi menjadi dua bagian wilayah, yaitu Agam bagian barat dan Agam bagian timur. Berdasarkan pembagian wilayah tersebut, dari 16 (enam belas) kecamatan yang ada di Kabupaten Agam sebagian besar berada di wilayah Agam bagian timur dan memiliki jarak yang cukup jauh dari pusat kota kabupaten yang terletak pada Agam bagian barat yaitu di Kecamatan Lubuk Basung. Contohnya saja Kecamatan Palupuh, Kecamatan Baso, Kecamatan Kamang Magek, yang jarak tempuh memakan waktu kurang lebih 3 (tiga) jam ditambah lagi dengan kondisi jalan yang cukup berbahaya, membuat masyarakat banyak yang mengeluh dan enggan untuk mengurus adminduk sehingga berdampak rendahnya kepemilikan adminduk di Kabupaten Agam.

---

<sup>5</sup> Retmiwati, *Data Perspektif Gender Kabupaten Agam 2018*, Kabupaten Agam: Tim Penyusun Data Prorspektif Gender Kabupaten Agam Tahun 2018, 2018, hlm. 4.

Berangkat dari kondisi tersebut, maka untuk memberikan pelayanan adminduk yang merata, Pemerintah Kabupaten Agam pada tahun 2007 membentuk perwakilan pelayanan di Agam bagian timur yang awalnya berada pada Kantor Pusat Pelayanan Masyarakat di Jirek Bukittinggi kemudian pada tahun 2013 pindah ke Kantor Pelayanan Bersama di Belakang Balok Bukittinggi. Penyelenggaraan pelayanan ini dilakukan dalam rangka peningkatan pelayanan adminduk sejalan dengan tuntutan pelayanan adminduk yang profesional, tertib dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan.

Selain peningkatan kualitas pelayanan melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep “layanan sepenuh hati”. Layanan sepenuh hati yang digagas oleh Patricia Patton dimaksudkan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai sudut pandang, dan perasaan.<sup>6</sup> Dengan demikian, aparatur pelayanan dituntut untuk memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati.

Kabupaten Agam sendiri yang dengan kontur daerah yang beragam serta memiliki daerah yang cukup luas dan beberapa kecamatan tersebar di Agam Bagian Timur, dalam mewujudkan pelayanan prima, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam dengan kewenangan yang sudah diatur dalam aturan yang berlaku memiliki suatu perwakilan pelayanan pada Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi dimaksudkan untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil masyarakat yang berada di wilayah Kabupaten Agam Bagian Timur. Akan tetapi, dalam pelaksanaan pelayanannya dirasakan kurang efektif.

## **B. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini bersifat *Deskriptif*, yaitu penelitian untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada.<sup>7</sup> Khususnya mengenai Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur Di

---

<sup>6</sup> Hayat, *Op.Cit.*, hlm. 8.

<sup>7</sup> Fenti Hikmawati, *Metodelogi Penelitian*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018, hlm 88.

Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Penelitian ini merupakan penelitian *juridis empiris* yaitu pengumpulan materi atau bahan penelitian yang harus diupayakan atau dicari sendiri oleh karena belum tersedia. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian lapangan. Data tersebut berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui penelitian perpustakaan, meliputi beberapa Bahan hukum primer, berupa ketentuan-ketentuan hukum dan Perundang-Undangan yang relevan dengan penelitian. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara dan kemudian melakukan pengamatan (*observasi*). Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis dan diolah secara kualitatif.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### 1. Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu urusan wajib yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah agar dapat melakukan pendataan dan pencatatan kependudukan dengan tepat dan akurat. Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Agam terdapat di 3 (lokasi) yaitu Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Lubuk Basung, Kantor Pelayanan Terpadu Belakang Balok Bukittinggi, dan pelayanan jemput bola di kecamatan, nagari, dan sekolah-sekolah. Adapun penelitian ini berfokus pada Kantor Pelayanan Terpadu Belakang Balok Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan yang diberikan oleh Kantor Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam terdiri atas penerbitan kartu keluarga (KK), penerbitan surat pindah (mutasi), penerbitan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el), dan penerbitan akta pencatatan sipil (akte kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian).<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ade Putra, S. Kom, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, pada hari Sabtu, 18 Januari 2023 jam 10.00 WIB

Pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Agam dilaksanakan dengan berpedoman pada beberapa peraturan perundang-undangan, yaitu:

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- c. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- d. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- e. Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa indikator yang digunakan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Belakang Balok Bukittinggi dalam menjaga kualitas kinerja pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, nyaman, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, dan ketepatan waktu. Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi sudah melalui mekanisme yang ada, baik secara prosedur dan birokrasi pelayanan yang dilaksanakan oleh petugas. Namun, ada beberapa hal yang masih belum maksimal yang menyebabkan pelayanan kepada masyarakat belum efektif.

## 2. Kendala dalam Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi

Berdasarkan hasil penelitian, ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Agam Bagian Timur di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi, yaitu:

### a. Faktor jaringan

Jaringan merupakan faktor utama yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam. Apabila jaringan sedang bermasalah, maka semua pelayanan akan terhambat apalagi kalau kantor pusat sedang *mentenens* atau perbaikan jaringan yang terjadi dua sampai tiga hari dalam satu bulan. Disamping itu, jaringan pelayanan adminduk di Kantor Pelayanan Bersama Belakang

Balok Bukittinggi, masih menyambung ke server induk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam di Lubuk Basung, jika terjadi gangguan jaringan di Lubuk Basung seperti lampu mati, maka secara otomatis jaringan di Belakang Balok pun ikut mati. Namun, sekalipun jaringan sedang bermasalah, tetap ada pelayanan. Hanya saja butuh waktu yang lebih lama sampai berkas yang diurus itu jadi atau keluar. Sejalan dengan hal tersebut, kalau jaringan sedang bagus maka waktu yang diperlukan agar berkas itu jadi akan lebih sedikit bahkan bisa jadi dalam satu hari pengurusan.<sup>9</sup>

b. Faktor kesadaran masyarakat

Faktor budaya dan kesadaran masyarakat juga mempengaruhi pelayanan di kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Banyak masyarakat yang “saat butuh baru mengurus”. Sering ditemui disaat masyarakat sangat membutuhkan adminduk yang bersifat insidental, barulah tergesa-gesa untuk mengurus adminduk. Hal inilah yang menjadi penyebab mengapa pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menumpuk.

c. Faktor Sarana dan Prasarana

Faktor sarana dan prasarana juga ikut mempengaruhi kualitas pelayanan publik karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik akan mempengaruhi persepsi masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus dokumen, dijelaskan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Agam sudah cukup memadai kecuali jumlah kursi yang tersedia yang tidak mampu menampung seluruh masyarakat yang ingin mengurus. Padahal jelas bahwa dengan terpenuhinya jumlah kursi yang disediakan untuk masyarakat akan sangat mempengaruhi kenyamanan masyarakat.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat lain-nya, dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam tidak ditemukan masalah yang dapat mengganggu pelayanan. Namun, terkadang ada kendala khusus untuk pembuatan E-KTP. Sejauh ini, blankonya

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Dini Mustika Sari. S.Sos, Kasubag Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam, pada hari Sabtu, 20 Januari 2023 jam 13.00 wib.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Suryadi, Masyarakat, pada hari Sabtu, 20 Januari 2023 jam 11.00 wib



masih disediakan oleh Pemerintah Pusat sehingga Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi terkendala dalam ketersediaan blanko tersebut dan menjanjikan penyelesaian E-KTP tersebut kepada warga masyarakat Kabupaten Agam.<sup>11</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, pada tiap loket pelayanan maupun meja-meja kantor petugas tidak terdapat blanko karena kewenangan untuk penyediaan blanko E-KTP tersebut dilakukan oleh Pemerintah Pusat.

Selain kendala di atas, ada beberapa Kendala lain yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam dalam memberikan pelayanan, yaitu:

- a. Kurangnya Sumber Daya Manusia yang ada di loket pelayanan. Hal ini menyebabkan Disdukcapil Kabupaten Agam dalam memberikan pelayanan publik kurang efisien dan efektif, juga membuat masyarakat harus mengantre lama untuk mendapatkan giliran.
- b. Kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada. Hal ini menyebabkan terhambatnya pelayanan yang diberikan. Jumlah masyarakat yang datang banyak dan petugas di sana harus sabar menunggu antrian.
- c. Selain itu, tidak tersedianya genset di kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi. Dapat dilihat jika terjadi pemadaman lampu oleh Pihak PLN, maka pelayanan kepada masyarakat ikut terganggu.
- d. Banyaknya calo yang ada di Disdukcapil Kabupaten Agam, sehingga cukup mengganggu keberlangsungan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sudah menunggu antrian di loket pelayanan, calo di sana meminta bantuan kenalan dalam petugas agar calo tersebut dalam menyelesaikan urusan administrasi lebih dahulu tanpa melakukan antrian dibandingkan dengan masyarakat yang sudah menunggu antrian.

#### **D. PENUTUP**

Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur Di kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi belum efektif.

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Erlan Rusnarlan, Masyarakat, pada hari Sabtu, 18 Januari 2023 jam 11.00 wib

Oleh karena, masih memiliki beberapa kendala seperti kurangnya jumlah personil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kendala lainnya dalam Pelaksanaan Pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam Bagian Timur Di kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu faktor stabilitas koneksi jaringan, faktor budaya dan kesadaran masyarakat, faktor sumber daya manusia, dan faktor sarana prasarana.

Sehubungan kendala diatas, hendaknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Agam melakukan pembenahan dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Baik itu peningkatan fasilitas pendukung seperti sarana prasarana maupun sumber daya manusia yaitu jumlah personil. Selain itu, juga dibutuhkan kepedulian Kepala Daerah dalam menyikapi setiap permasalahan yang ada di Kantor Pelayanan Bersama Belakang Balok Bukittinggi secara cepat dan tepat, sehingga tercipta suasana pelayanan yang baik serta sarana prasarana yang lebih representatif.

## DAFTAR PUSTAKA/DAFTAR REFERENSI

### Buku

Fenti Hikmawati, *Metodelogi Penelitian*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2018

Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajawali Pers, 2017

Jimly Ashiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2013

Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara

Retmiwati, *Data Perspektif Gender Kabupaten Agam 2018*, Kabupaten Agam: Tim Penyusun Data Prorspektif Gender Kabupaten Agam Tahun 2018, 2018

### Jurnal

Irawani Anis, Jaelani Usman, Sitti Rahmawati Arfah, Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa, *Jurnal Unismuh*, Volume 2, Nomor 3, Juni 2021

**Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Agam Nomor 6 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan