

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Keberadaan pemerintah memiliki peran yang sangat esensial dalam mendukung kehidupan masyarakat, baik dalam skala individu maupun kelompok. Salah satu aspek penting dalam pelayanan pemerintah adalah administrasi kependudukan, yang mencakup pencatatan data identitas setiap warga negara. Administrasi kependudukan yang baik memungkinkan masyarakat mengakses berbagai layanan dasar, seperti pendidikan, kesehatan, dan kesejahteraan sosial. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kependudukan sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Pelayanan yang efektif, transparan, dan mudah diakses akan mendukung kesejahteraan masyarakat, sedangkan pelayanan yang lambat atau tidak akurat dapat menimbulkan berbagai kesulitan, termasuk kesulitan dalam mengakses hak-hak dasar warga negara.¹

Pentingnya pelayanan publik tidak hanya terletak pada pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat, tetapi juga dalam menjaga stabilitas sosial dan meningkatkan kualitas kehidupan. Dalam konteks yang lebih luas, pelayanan publik yang baik dapat menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan ekonomi, inovasi, dan pembangunan sosial. Masyarakat yang dilayani dengan baik akan merasa lebih terlibat dalam proses pembangunan, yang pada akhirnya memperkuat fondasi negara yang inklusif dan berkeadilan.² Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik diberikan dengan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Ini termasuk keterbukaan dalam proses pelayanan, adanya mekanisme umpan balik yang jelas, serta upaya terus-menerus untuk memperbaiki kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis. Selain itu, pelayanan publik juga harus merata dan inklusif, sehingga

¹ Fathir, Novaliandri. *Rekonstruksi Implementasi Hukum Pembentukan Peraturan Daerah Yang Partisipatif Dan Berbasis Nilai Keadilan*. (Disertasi) Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2024). 18.

² Fathir, Novaliandri. *Rekonstruksi Implementasi Hukum Pembentukan Peraturan Daerah Yang Partisipatif Dan Berbasis Nilai Keadilan*. 19.

seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan, dapat merasakan manfaatnya tanpa terkecuali. Ketimpangan dalam akses terhadap pelayanan publik dapat memperparah ketidakadilan sosial dan menciptakan jurang pemisah antara kelompok kaya dan miskin. Dengan demikian, pemerintah harus memastikan bahwa pelayanan publik tidak hanya mencapai seluruh lapisan masyarakat, tetapi juga dilakukan secara berkelanjutan untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Pelayanan publik yang berkualitas akan menjadi pondasi bagi terciptanya masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah harus berpedoman pada prinsip-prinsip yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satunya adalah Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang mengatur berbagai aspek administrasi pemerintahan. Pasal 7 ayat (1) dari undang-undang tersebut menjelaskan bahwa fungsi utama pemerintahan mencakup beberapa hal penting, yaitu pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Setiap fungsi ini saling berkaitan dan harus dijalankan secara harmonis untuk mencapai tujuan pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.³ Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang berkualitas, mudah diakses, dan tepat waktu kepada seluruh warga negara. Pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, memperkuat kesejahteraan sosial, dan mendorong pertumbuhan ekonomi. Sebaliknya, pelayanan yang buruk dapat menciptakan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan masyarakat. Dengan demikian, peran pemerintah sebagai penyedia layanan publik sangat krusial dalam menciptakan kesejahteraan yang merata dan keadilan sosial bagi seluruh lapisan masyarakat.

Salah satu peran utama pemerintah adalah menjalankan fungsi pelayanan, yang memiliki kaitan erat dengan kualitas pelayanan publik. Adapun pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat (1) adalah: "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

³ Pasal 7 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”⁴ Pelayanan publik yang baik tidak hanya sekadar memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi juga harus mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi dan sesuai dengan harapan warga. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat merasakan manfaat nyata dari layanan yang diberikan oleh pemerintah, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi mereka dalam proses pemerintahan.⁵ Karena itu, pelayanan publik bisa dilakukan oleh pemerintah maupun lembaga non-pemerintah. Jika pemerintah adalah organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka birokrasi pemerintahan menjadi organisasi utama yang terlibat langsung dalam pelayanan publik. Dalam konteks pemberian pelayanan, hal penting yang harus dilakukan oleh pemerintah adalah bagaimana cara memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan mereka.⁶

Secara teori, tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kepuasan masyarakat melalui pelayanan berkualitas. Pelayanan yang baik hanya bisa tercapai melalui sistem yang menempatkan kepentingan masyarakat sebagai prioritas utama. Aparat yang memberikan pelayanan seharusnya tidak mengutamakan kepentingan pribadi di atas kepentingan umum, karena peran mereka sebagai aparatur negara adalah melayani masyarakat.⁷ Selain itu, pelayanan harus selalu sesuai dengan undang-undang atau ketetapan yang berlaku. Kualitas sumber daya manusia juga sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan. Jika aparat memiliki sumber daya yang baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan juga akan baik. Selain itu, kualitas pelayanan publik dapat diukur dari sejauh mana pelayanan tersebut telah memenuhi semua unsur asas pelayanan yang baik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Pasal 10

⁴ Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁵ Dewi, Riska Chyntia, dan Suparno Suparno. "Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik." *Jurnal Media Administrasi* 7:1 (2022): 78-90.

⁶ Dewi, Riska Chyntia, dan Suparno Suparno. 78-90.

⁷ Hardiyansyah, Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, 2018.

ayat (1) huruf h menyatakan bahwa: ciri suatu pelayanan yang baik adalah Asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸

Pasal 15 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, menyatakan bahwa camat melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan umum yang mencakup beberapa aspek penting, sebagai berikut:⁹

- 1) mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- 2) mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
- 3) mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan;
- 4) mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
- 5) mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
- 6) membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
- 7) melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Pada umumnya, di tingkat kecamatan terdapat beberapa jenis kelompok pelayanan yang disediakan untuk masyarakat. Pertama, pelayanan administrasi kependudukan yang mencakup berbagai dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), dan dokumen lainnya yang terkait dengan identitas dan status kependudukan warga. Kedua, pelayanan yang berhubungan dengan izin usaha atau izin tempat usaha, yang meliputi penerbitan berbagai surat izin seperti Surat Izin Tempat Usaha (SITU), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP). Ketiga, terdapat pula pelayanan terkait dengan izin mendirikan bangunan, yang dikenal dengan istilah Persetujuan Bangunan Gedung (PBG), yang merupakan persyaratan wajib bagi warga yang ingin membangun atau mengubah struktur bangunan. Masing-masing kelompok pelayanan ini dirancang untuk memastikan bahwa kegiatan

⁸ Pasal 10 ayat (1) huruf h Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

⁹ Pasal 15 ayat 1 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan.

administratif dan pembangunan di tingkat kecamatan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku.¹⁰

Dalam melaksanakan tugasnya, camat menerima pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati untuk menangani beberapa urusan otonomi daerah. Pelimpahan kewenangan ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien. Agar penyelenggaraan pemerintah di Kabupaten Cirebon, khususnya di Kecamatan Panguragan, dapat berlangsung lebih efektif dan efisien tanpa birokrasi yang rumit, pelimpahan kewenangan mencakup bidang perizinan dan non-perizinan kepada camat. Khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan, otonomi daerah diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum dengan menciptakan keseimbangan posisi tawar antara pemerintah daerah sebagai penyelenggara jasa dan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Pemerintah Kabupaten Cirebon membuat regulasi tentang pelayanan administrasi kependudukan yang termuat dalam Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Cirebon, PERBUP tentang Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat *SINTREN* adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data ke pendudukan berbasis elektronik dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi; meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik.¹¹

Adanya pelayanan administrasi berbasis online tentunya memudahkan masyarakat Kabupaten Cirebon, khususnya di wilayah Kecamatan Panguragan. Meskipun pelayanan ini sudah menggunakan platform digital, Kecamatan tetap berperan sebagai gerbang utama dalam pengurusan administrasi kependudukan. Meskipun sistem administrasi berbasis online telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, terdapat beberapa masalah yang masih dihadapi dalam implementasinya, terutama di

¹⁰ Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan

¹¹ Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021 tentang Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Cirebon

Kecamatan Panguragan, Kabupaten Cirebon. Salah satu masalah utama adalah ketergantungan pada kehadiran fisik masyarakat di kecamatan untuk proses perekaman identitas, seperti foto dan sidik jari. Hal ini dapat menjadi kendala bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam mengakses kantor kecamatan. Selain itu, meskipun teknologi mempermudah pengelolaan data, tidak semua masyarakat memiliki akses yang memadai ke perangkat digital atau koneksi internet, yang dapat menyebabkan kesenjangan dalam pelayanan. Tantangan lainnya termasuk keterbatasan infrastruktur teknologi di tingkat kecamatan dan kebutuhan untuk pelatihan staf agar dapat mengelola sistem online dengan efektif. Masalah-masalah ini berpotensi mempengaruhi kualitas dan kecepatan pelayanan administrasi kependudukan, serta berpotensi menghambat upaya untuk mencapai pelayanan publik yang optimal di Kecamatan Panguragan.

Masalah-masalah tersebut menunjukkan bahwa meskipun sistem administrasi berbasis online menawarkan berbagai keuntungan dalam hal efisiensi dan aksesibilitas, implementasinya di tingkat kecamatan masih menghadapi sejumlah kendala. Ketergantungan pada kehadiran fisik masyarakat di kantor kecamatan untuk proses perekaman identitas, seperti foto dan sidik jari, menjadi salah satu tantangan utama. Hal ini dapat menyulitkan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan dalam mengakses kantor kecamatan. Selain itu, ketidakmerataan akses ke teknologi dan koneksi internet di berbagai lapisan masyarakat juga menjadi hambatan signifikan, mengakibatkan adanya kesenjangan dalam pelayanan.

Hasil penelitian di Kecamatan Panguragan menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi telah memberikan dampak positif, seperti mempercepat waktu penyelesaian dokumen. Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah masalah yang masih menjadi perhatian. Salah satu isu utama adalah keberadaan praktik calo dalam pengurusan dokumen. Beberapa masyarakat mengungkapkan bahwa mereka merasa "dipermudah" dengan membayar jasa pihak ketiga, meskipun biaya tersebut tidak resmi. Praktik ini sering kali muncul karena masyarakat ingin menghindari waktu tunggu yang terlalu lama, atau karena kurangnya

pemahaman mereka tentang prosedur resmi. Keberadaan calo menciptakan kesan bahwa pelayanan publik kurang transparan dan membuka peluang terjadinya penyalahgunaan wewenang. Selain itu, keluhan masyarakat terkait lambatnya waktu penyelesaian dokumen masih sering terdengar, terutama untuk dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan KTP elektronik. Dalam beberapa kasus, masyarakat harus menunggu berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan untuk mendapatkan dokumen yang seharusnya bisa selesai lebih cepat. Salah satu faktor yang menyebabkannya adalah keterbatasan perangkat perekaman dan jaringan internet yang sering tidak stabil, ditambah kurangnya staf terlatih di kecamatan. Kondisi ini memaksa beberapa masyarakat mencari cara alternatif melalui jalur tidak resmi, yang semakin memperburuk persepsi tentang kualitas pelayanan publik. Meskipun pemerintah telah mengadopsi sistem berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, kurangnya pengawasan terhadap proses pelaksanaan di lapangan memperburuk masalah ini. Selain itu, pelatihan bagi petugas dan edukasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan berbasis elektronik masih sangat minim, sehingga manfaat penuh dari sistem ini belum dapat dirasakan. Menghadapi berbagai masalah ini, penting untuk mengevaluasi bagaimana asas-asas umum pelayanan yang baik diterapkan dalam konteks administrasi kependudukan. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi harus menjadi fokus utama. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Implementasi Prinsip Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan Menurut Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021 (Studi Kasus Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon)."** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana implementasi prinsip pelayanan publik telah dijalankan, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi seperti praktik calo dan lambatnya proses penyelesaian dokumen, serta menawarkan rekomendasi strategis untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah Kajian

Wilayah kajian pada penelitian ini adalah “*Studi Kebijakan Publik*” dengan topik kajian “*Implikasi Kebijakan Publik Terhadap Masyarakat*” dalam penelitian ini mencakup pembahasan tentang implementasi prinsip pelayanan publik yang baik dalam melaksanakan administrasi kependudukan (Studi Kasus Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon).

b. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini yaitu terkait implementasi asas pelayanan yang baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan (Studi kasus Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon), apakah sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021.

2. Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya cakupan masalah yang akan dibahas, maka pembatasan masalah dalam penelitian ini hanya fokus pada pembahasan bagaimana implementasi prinsip pelayanan publik yang baik dalam melaksanakan administrasi kependudukan (Studi Kasus Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon).

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang sudah dipaparkan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Bagaimana implementasi prinsip kepastian waktu dalam melaksanakan administrasi kependudukan di kecamatan panguragan?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui Implementasi Prinsip Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan.
- b. Untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan.

2. Manfaat Penelitian

a. Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah ilmu pengetahuan sehingga dapat melatih kemampuan dalam mengaplikasikan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan serta menambah keilmuan terkait Analisis Hukum Terhadap Implementasi Prinsip Pelayanan Publik yang Baik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan.

b. Kegunaan Teoritis

Untuk memberikan informasi dan menambah wawasan pengetahuan bagi penulis sekaligus sebagai pelaksanaan tugas akademik yaitu untuk melengkapi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Jurusan Hukum Tatanegara Islam Fakultas Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

c. Kegunaan Praktis

Sebagai upaya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai Implementasi Asas Pelayanan yang Baik dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan, dan sebagai bahan rujukan penelitian berikutnya.

D. Penelitian Terdahulu

Setelah melakukan pencarian dan penelusuran pustaka yang memiliki keterkaitan dengan judul penulis dalam penelitian, maka penulis menemukan beberapa judul yang memiliki keterkaitan secara relevan sebagai bahan pertimbangan pada penelitian ini. Adapun hasil penelitian terdahulu dari beberapa peneliti yang pernah penulis baca diantaranya:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh lifian Nur Rohman dan Nurul Umi Ati, berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Adminitrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan”. Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat di kecamatan purwodadi kabupaten pasuruan. Maka dari penelitian tersebut tujuan penelitian ini untuk mengetahui : (1) kualitas pelayan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik dimensi tangible dinilai kurang memuaskan karena tempat pelayanan masih kurang memadai, untuk dimensi reliability karena pegawai belum sepenuhnya menguasai alat bantu pelayanan, dimensi responsiveness sudah bagus dan melakukan pelayanan dengan cepat, dimensi assurance dan empati sudah dilakukan sesuai harapan karena melayani dengan sikap yang ramah dan sopan, (2) faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumberdaya pegawai yang masih kurang. (3) faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.¹² Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan publik dalam mengurus adminitrasi di kecaamatan. Perbedaanya adalah objek dalam penelitian lifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati bertempat di camat purwodadi kabupaten pasuruan sedangkan yang dilakukan oleh penulis di kecamatan panguragan kabupaten cirebon.

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Bramieszda Hohu Tongotongo, yang berjudul “Penerapan Asas-Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera

¹² Rohman, Alifian Nur, Nurul Umi Ati, and Agus Zainal Abidin. "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan." *Respon Publik* 15:6 (2021): 72-78.

Utara.” Kualitas pelayanan publik dapat terlihat dari kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Persoalan yang kemudian timbul terkait hal ini terletak pada kinerja instansi sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing. Salah satunya adalah pada instansi yang mengurus administrasi kependudukan. Sering terjadi persoalan dikarenakan ketidakjelasan syarat, prosedur dan jangka waktu pembuatan data kependudukan. Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dan wawancara kepada pihak terkait. Masalah yang timbul terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera utara yaitu sarana prasarana yang kurang memadai. Sarana prasarana yang kurang memadai menyebabkan semua pengurusan administrasi kependudukan dilakukan hanya di Kota Tobelo sebagai ibu kota kabupaten. Pegawai yang melakukan pelayanan juga sangat terbatas yaitu hanya 31 petugas yang melayani sekitar lebih dari 100.000 penduduk, dan hanya terdapat dua alat yang berfungsi untuk melakukan pembuatan E-KTP. Selain sarana prasarana yang kurang memadai, faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara juga dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas, serta partisipasi masyarakat yang minim dalam menopang peningkatan kualitas pelayanan publik. Pentingnya kebijakan publik dari dinas terkait, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara diperlukan agar kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Dinas terkait harus menyiapkan dan memberikan pelatihan kepada para petugas pelayanan sehingga baik dari segi kuantitas maupun kualitas para petugas pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Peran serta partisipasi aktif masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam memberikan saran dan kritik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yang diharapkan berdampak pada pelayanan publik yang lebih optimal.¹³ Persamaan penelitian dengan penulis adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik dan administrasi kependudukan. Perbedaannya adalah penelitian

¹³ Tongotongo, Bramieszda Hohu. “Penerapan Asas-Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Halmahera Utara.” (*Disertasi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2021).

Bramieszda Hohu Tongotongo dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Halmahera Utara dengan tidak melakukan analisis hukum, sedangkan penulis di kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon dengan menggunakan analisis hukum.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Ridwan dan Hilman Syarial Haq yang berjudul “Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan untuk mengetahui serta menganalisis bagaimanakah implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB. Jenis penelitian ini yaitu normatif-empiris. Teknik analisis data menggunakan Analisis kualitatif. Berdasarkan penelitian di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya agar kebijakan-kebijakan baru yang dibuat Dispendukcapil Kabupaten Dompu dapat terealisasi dengan baik. berdasarkan hasil kajian penulis menawarkan beberapa hasil yakni berupa pembudayaan pelayanan yang prima, membuat standar pelayanan yang baku dan mudah dipahami masyarakat, Standar pelayanan minimal, meningkatkan akomodasi fasilitas penunjang, serta memberikan penilaian secara rutin terhadap kepuasan layanan. Implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan Administarasi Kependudukan di Kabupaten Dompu-NTB yaitu sudah berjalan dengan baik dilihat dari indikator tepat waktu, indikator prosedur pelayanan, indikator biaya atau tarif, indikator standar pelayanan, dan indikator berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁴ Persamaan dengan penelitian tersebut adalah sama-sama

¹⁴ Ridwan, Ridwan, Hilman Syarial Haq, and Firzhal Arzhi Jiwantara. "Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan." *Empiricism Journal* 4:2 (2023): 365-387.

menggunakan metode kualitatif. Perbedaannya adalah terletak pada analisis hukumnya, Ridwan dan Hilman Syarian Haq menggunakan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, sedangkan penulis menggunakan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021.

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Iqbal Aidar Idrus dan Komang Jaka Ferdian, yang berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta”. Penelitian ini menjawab Implementasi program SIDUKUN 3 In 1 dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Program tersebut dikembangkan untuk mengimplementasikan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk). Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif kualitatif, yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DKI Jakarta yang saling terintegrasi dengan instansi rumah sakit dan BPJS Kesehatan terkait dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah DKI Jakarta cukup berhasil melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, akan tetapi masih kurang dalam mesosialisasikan program tersebut. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program “SIDUKUN 3 in 1” dalam memberikan layanan bagi anak yang dilahirkan di rumah sakit, langsung mendapatkan Surat Keterangan Kelahiran dari rumah sakit, Nomor Induk Kependudukan (NIK) bayi, Kartu keluarga yang sudah update, akta kelahiran, kartu identitas anak dan BPJS Kesehatan untuk bayi. Dengan pengurusan pelayanan yang cepat dan tidak dipungut biaya, pada tahun 2019 sudah 79 rumah sakit, 44 puskesmas dan 5700 akte kelahiran yang sudah di cetak oleh Dinas Dukcapil.¹⁵ Persamaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis adalah sama-sama membahas tentang administrasi kependudukan. Perbedaannya adalah penelitian tersebut implementasi terhadap Undang-Undang No. 24

¹⁵ Idrus, Iqbal Aidar, and Komang Jaka Ferdian. "Implementasi Pelayanan Publik Pada Program SIDUKUN 3 In 1 Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan Di DKI Jakarta." *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)* 1.2 (2019): 1.

Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, sedangkan penulis menggunakan Peraturan Bupati Cirebon nomor 68 tahun 2021.

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, et all. Yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan” Penelitian ini dilatarbelakangi untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor camat di kecamatan purwodadi kabupaten pasuruan. Maka dari penelitian tersebut tujuan penelitian ini untuk mengetahui : (1) kualitas pelayan publik administrasi kependudukan di Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan (2) apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan. Untuk mengetahuinya digunakan jenis penelitian deskriptif-kualitatif, dengan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan *public dimensi tangible* dinilai kurang memuaskan karena tempat pelayanan masih kurang memadai, untuk dimensi reliability karena pegawai belum sepenuhnya menguasai alat bantu pelayanan, dimensi responsiveness sudah bagus dan melakukan pelayanan dengan cepat, dimensi assurance dan empati sudah dilakukan sesuai harapan karena melayani dengan sikap yang ramah dan sopan, (2) faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan publik, diantaranya sumberdaya pegawai yang masih kurang. (3) faktor pendukung lain adalah dengan adanya fasilitas yang membantu pegawai dalam melaksanakan tugasnya melayani pengguna layanan yaitu berupa alat bantu komputer dan perangkatnya serta adanya sambungan internet sehingga proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar.¹⁶ Persamaan penelitian tersebut dengan yang penulis lakukan adalah Keduanya memiliki tujuan yang sama, yakni menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Selain itu, pendekatan kualitatif yang digunakan juga serupa, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kedua penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan

¹⁶ Rohman, Alifian Nur, Nurul Umi Ati, et all. "Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan." *Respon Publik* 15.6 (2021): 72-78.

pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Perbedaan penelitian fokus kajian. Penelitian saya lebih menekankan pada implementasi asas umum pelayanan yang baik (transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dll.) sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 68 Tahun 2021, sementara penelitian Rohman et al. lebih mengukur kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *SERVQUAL* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).

Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Setiawan, yang berjudul "Analisis Standar Pelayanan Minimal di Kabupaten Kebumen" Penelitian ini mengevaluasi implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada sektor administrasi kependudukan di Kabupaten Kebumen. Fokusnya adalah hambatan struktural, terutama pada kurangnya pelatihan bagi petugas pelayanan.¹⁷ Persamaan: Membahas implementasi dalam pelayanan publik. Perbedaan: Lebih fokus pada standar minimal daripada asas umum.

Ketujuh, Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati dan S. Haryono, yang berjudul "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 di Kota Yogyakarta". Penelitian ini menganalisis pelaksanaan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 40 Tahun 2019 tentang administrasi kependudukan di Kota Yogyakarta, khususnya aspek transparansi layanan.¹⁸ Persamaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis adalah Fokus pada administrasi kependudukan. Perbedaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Lebih menekankan pada transparansi, bukan asas pelayanan.

Kedelapan, Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Alamsyah, yang berjudul "Standar Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kabupaten Magetan" Penelitian ini menitikberatkan pada hubungan antara kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam menggunakan layanan administrasi kependudukan.¹⁹ Persamaan penelitian tersebut dengan yang

¹⁷ Ahmad Setiawan "Analisis Standar Pelayanan Minimal di Kabupaten Kebumen" (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Gajah Mada, 2020),

¹⁸ Siti Nurhayati and S. Haryono, "Evaluasi Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 di Kota Yogyakarta," *Jurnal Pelayanan Publik Indonesia* 5.3 (2022).

¹⁹ Rudi Alamsyah, *Standar Pelayanan Publik dalam Administrasi Kependudukan di Kabupaten Magetan* (*tesis*, Universitas Airlangga, 2018).

dilakukan oleh penulis Sama-sama menyoroti standar pelayanan. Perbedaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Lebih mendalami partisipasi masyarakat.

Kesembilan, Penelitian yang dilakukan oleh Dian Andriani, yang berjudul "Optimalisasi Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bogor". Penelitian ini Membahas bagaimana teknologi digital diterapkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi kependudukan.²⁰ Persamaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Membahas efisiensi pelayanan publik. Perbedaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Penekanan pada inovasi berbasis teknologi.

Kesepuluh, Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Arifin, yang berjudul "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Administrasi Kependudukan di Kabupaten Jember". Hasil Penelitian ini mengeksplorasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi kependudukan, termasuk evaluasi peran aparatur sipil negara.²¹ Persamaan Perbedaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Membahas prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Perbedaan Perbedaan penelitian tersebut dengan yang dilakukan oleh penulis Fokus pada good governance secara umum.

E. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variable yang diteliti.²² Kerangka pemikiran ini juga merupakan salah satu bagian dari tinjauan Pustaka yang didalamnya berisi rangkuman dari seluruh dasar teori yang ada dalam penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini berisi alur skema singkat peneliti dalam melakukan penelitian yang mana bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menengumpulkan sebuah data. Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk

²⁰ Dewi Andriani, "Optimalisasi Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bogor," *Administrasi Publik* 2.1 (2021).

²¹ Dedi Arifin, "Penerapan Prinsip Good Governance dalam Administrasi Kependudukan di Kabupaten Jember," *Governance Review* 6.2 (2019).

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019) 95.

mengetahui Bagaimana Implementasi Prinsip Pelayanan Publik yang Baik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan, dan Faktor Apa Saja faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik yang Baik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran dalam melakukan penelitian sebagai berikut :



Gambar 1.1 Skema Kerangka Pemikiran

Gambar di atas menjelaskan skema alur penelitian tentang implementasi pelayanan publik di Kecamatan Panguragan dalam melaksanakan administrasi pelayanan publik, kemudian di analisis menurut teori pelayanan publik dan *Good Governance*.

F. Metodologi Penelitian

1. Metodologi dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Metodologi penelitian merupakan bagian dari proses kegiatan dalam bentuk pengumpulan data, analisis dan memberikan interpretasi yang

berkaitan dengan tujuan penelitian.²³ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, metode kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.²⁴

Dengan demikian, metode penelitian kualitatif cocok digunakan pada penelitian-penelitian ilmiah untuk mengetahui perkembangan suatu fenomena dan memahami cara untuk mengetahui permasalahan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon.

b. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis-empiris. Merupakan strategi penelitian yang mana didalamnya peneliti menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau sekelompok individu. Yuridis-empiris adalah jenis penelitian yang mengeksplorasi suatu kasus dalam jangka waktu tertentu melalui pengumpulan data secara mendalam dan terperinci dari berbagai sumber informasi terpercaya kebenarannya.²⁵ Dalam penelitian ini menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu keadaan, gejala dalam implementasi pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu jenis penelitian lapangan (*field research*), penelitian lapangan yaitu penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti di lingkungan masyarakat, lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan dan lembaga

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), 2.

²⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2022), 9.

²⁵ Fitrah, Muh. *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. (Jejak Publisher, 2018), 80.

pemerintahan.²⁶ Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yakni suatu penelitian yang bertujuan untuk menerangkan fenomena sosial atau suatu peristiwa.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian mengenai Implementasi Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Menurut Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021, dilaksanakan di Kantor Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi dalam penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana pelayanan administrasi pelayanan publik di kecamatan yang jauh dari pusat Kabupaten Cirebon.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang paling utama dan penting dalam melakukan penelitian ini. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dengan pihak Kecamatan Panguragan dan Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021 di Kecamatan Panguragan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sifatnya sebagai pelengkap dari data primer. Dalam penelitian data sekunder diperoleh dari jurnal, buku, dokumen dan data lainnya yang relevan dengan masalah Implementasi Prinsip Pelayanan Publik yang Baik dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan prosedur yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian yang penulis kerjakan ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Triangulasi data, adalah teknik dalam penelitian yang digunakan untuk memastikan validitas

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2022), 15.

dan reliabilitas data dengan membandingkan informasi dari berbagai sumber atau metode.²⁷ Triangulasi bertujuan untuk mengurangi bias dan meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian dengan menggunakan lebih dari satu perspektif. sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan penelitian langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian. Dalam pengamatan ini, peneliti mencatat dengan terstruktur atau semistruktur contohnya, dengan mengajukan pertanyaan yang ingin diketahui oleh peneliti.²⁸ Dalam hal ini penulis mendatangi secara langsung ke kantor Kecamatan Panguragan Cirebon. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan rumusan masalah.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya-tidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.²⁹ Dalam hal ini peneliti mewawancarai pihak-pihak Kecamatan Panguragan Cirebon.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data yang bisa berupa dokumen publik (misalnya, koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, email). Dalam penelitian yang penulis lakukan, studi dokumentasi merupakan

²⁷ Abdussamad, H. Zuchri, and M. Si Sik. *Metode penelitian kualitatif*. (CV. Syakir Media Press, 2021), 22.

²⁸ John W. Creswell, *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*, 254.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 195.

teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan mengkaji berbagai dokumen yang sekiranya berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti untuk melengkapi data penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dalam bentuk lainnya dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori kelompok yang sesuai, menyusun ke dalam pola serta memilih mana yang penting dan dilakukan pemilahan secara selektif disesuaikan dengan permasalahan yang akan dipelajari sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Proses analisis data dalam penelitian ini menggunakan tiga bagian yakni :³⁰

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Dengan kata lain proses reduksi data ini dilakukan oleh peneliti secara terus menerus saat melakukan penelitian untuk menghasilkan catatan inti dari data yang diperoleh dari hasil penggalan data.

b. Display Data

Display data atau penyajian merupakan proses menyajikan data setelah dilakukan reduksi data. Penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk bagan, hubungan antar kategori atau pola lainnya yang dapat mudah dipahami pembaca. Dalam hal ini penulis menyajikan semua data yang diperolehnya dalam bentuk laporan terperinci.

c. Verifikasi atau Kesimpulan

Kesimpulan atau verifikasi merupakan langkah akhir dalam proses analisa data penelitian kuanlitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut.

³⁰ Fadilla, Annisa Rizky, and Putri Ayu Wulandari. "Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data." *Mitita Jurnal Penelitian* 1:3 (2023): 34-35.

G. Sistematika Penulisan

Dalam proposal yang berjudul “Implementasi Prinsip Pelayanan Publik Dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan Menurut Peraturan Bupati Cirebon Nomor 68 Tahun 2021 (Studi Kasus Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon)”, pembahasannya dikelompokkan dalam lima bagian dengan sistematika penyusunan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat tentang sajian teori berdasarkan hasil tinjauan pustaka, literature, dan *review* penelitian terdahulu beserta teori yang melandasi penelitian ini termasuk teori pelayanan publik, implementasi kebijakan, *Good Governance*, dan peraturan bupati cirebon nomor 68 tahun 2021.

BAB III GAMBARAN UMUM KECAMATAN PANGURAGAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum mengenai Pemerintahan Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon, meliputi sejarah, kondisi geografis dan perkembangannya.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil dari penelitian, mengenai Bagaimana Implementasi Asas Pelayanan yang Baik dalam Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan, dan Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Melaksanakan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Panguragan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan yang merupakan uraian jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian dan saran-saran yang merupakan rekomendasi penulis dari hasil pembahasan.