

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Menurut Leonard D. White dalam Inu Kencana Syafie dkk (1999), mendefinisikan administrasi adalah suatu proses yang umum ada pada usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta baik sipil, maupun militer, baik dalam ukuran besar maupun kecil. Pengertian administrasi menurut The Liang Gie (1999:9) adalah rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh sekelompok orang di dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Herbert A Simon (1999:3), mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

Syafi'e dkk (1999:18), menjelaskan bahwa publik merupakan sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Dari pengertian administrasi dan publik yang telah dijelaskan, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2004:3), bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personal publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sedangkan menurut Waldo dalam Zauhar

(1996:31) mengatakan bahwa definisi administrasi publik merupakan pengelolaan terhadap sumber daya manusia dan non manusia untuk mencapai tujuan pemerintah.

Dari beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu rangkaian kegiatan yang dikerjakan beberapa orang dalam suatu organisasi dan berkaitan untuk kepentingan masyarakat atau umum guna mencapai tujuan bersama.

B. Otonomi Daerah

1. Pengertian Otonomi Daerah

Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah disebutkan bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sedangkan menurut Nurcholis (2007), otonomi daerah adalah hak penduduk yang tinggal dalam suatu daerah sebagai kesatuan masyarakat hukum untuk mengatur, mengurus, mengendalikan dan mengembangkan urusannya sendiri sesuai dengan aspirasi masyarakat setempat dengan tetap menghormati peraturan perundangan yang berlaku. Sehingga dari beberapa pengertian otonomi daerah yang telah disebutkan, konsep dasar dari otonomi daerah sendiri adalah memberikan kewenangan kepada daerah untuk membangun daerah itu sendiri sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan daerah tersebut.

Tabel 1: Perbedaan Penyelenggaraan Otonomi Daerah

No	Aspek	Undang-undang No. 5 Tahun 1974	Undang-undang No. 22 Tahun 1999	Undang-undang No. 32 Tahun 2004	Undang-undang No. 23 Tahun 2014
1.	Orientasi	Unsur-unsur sentralisasi lebih menonjol. Di samping itu dalam rangka pemberian otonomi kepada Daerah, UU No. 5 tahun 1974 meletakkan titik berat Otonomi Daerah pada Kabupaten/ Kotamadya.	Otonomi daerah menjadi salah satu tuntutan pokok dari reformasi. Sehingga lahir UU No 22 tahun 1999 yang mengakhiri orde otonomi daerah model UU No.5 Tahun 1974 yang sangat sentralistik .	Diharapkan daerah bisa mengatur kehidupan pemerintahan daerah sendiri dengan cara mengoptimalkan potensi daerah yang ada.	Undang-Undang No.23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan Daerah tidak terdapat perubahan yang signifikan, secara garis besar sama hanya beberapa pasal saja yang mengalami perubahan. Contohnya pada pasal 1 terdapat 23 ayat yang sebelumnya terdapat 50 ayat pada Undang-undang No. 32 tahun 2004
2.	Pengelolaan	Prinsip pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah.	Pemberian kewenangan otonomi kepada Daerah Kabupaten dan Daerah Kota didasarkan	Menggunakan format otonomi seluas-luasnya.	Penyelenggaraa n urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan

No	Aspek	Undang-undang No. 5 Tahun 1974	Undang-undang No. 22 Tahun 1999	Undang-undang No. 32 Tahun 2004	Undang-undang No. 23 Tahun 2014
			kepada asas desentralisasi saja dalam wujud otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.		rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia

Sumber : Diolah Penulis

Penyelenggaraan otonomi daerah yang efisien dan efektif dibutuhkan peran serta masyarakat di dalamnya. Masyarakat dilibatkan secara langsung dalam mengambil suatu keputusan baik perencanaan maupun pada pelaksanaannya. Tujuannya ialah agar masyarakat mengetahui manfaat dari pada pembangunan di daerah yang diberikan otonomi tersebut.

Menurut Mardiasmo(2002) tujuan diadakannya otonomi daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan yang demokratis, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dalam rangka pembangunan. Otonomi daerah pada dasarnya

bertujuan untuk kepentingan masyarakat yang lebih efektif dan efisien. Manfaat tersebut akan diterima masyarakat apabila masyarakat ikut berpartisipasi aktif dan mendapatkan hasil untuk mencapai kesejahteraan.

2. Prinsip Otonomi Daerah

Prinsip dari otonomi daerah adalah menggunakan prinsip otonomi yang nyata, prinsip otonomi yang seluas- luasnya serta berprinsip otonomi yang dapat bertanggung jawab. Berikut adalah prinsip-prinsip otonomi daerah, yaitu :

a. Prinsip otonomi seluas-luasnya

Daerah diberikan kebebasan dalam mengurus serta mengatur berbagai urusan pemerintahan yang mencakup kewenangan pada semua bidang pemerintahan, kecuali kebebasan terhadap bidang politik luar negeri, agama, keamanan, moneter, peradilan serta fiskal.

b. Prinsip otonomi nyata

Daerah diberikan kebebasan dalam menangani berbagai urusan pemerintahan dengan berdasarkan tugas, wewenang serta kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi dapat tumbuh, hidup berkembang dan sesuai dengan potensi yang ada dan cirri kas daerah.

c. Prinsip otonomi bertanggung jawab

Prinsip otonomi yang dalam sistem penyelenggaraannya harus sejalan dengan tujuan yang ada dan maksud dari pemberian otonomi, yang ada dasarnya guna untuk memberdayakan daerahnya masing-masing termasuk untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Dasar Hukum Otonomi Daerah

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- b. Ketetapan MPR RI Nomor XV/MPR/1998 mengenai Penyelenggaraan Otonomi Daerah, Pengaturan, Pembagian, serta Pemanfaatan Sumber Daya Nasional yang Berkeadilan, dan Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- c. Ketetapan MPR RI Nomor IV/MPR/2000 mengenai Rekomendasi Kebijakan dan Penyelenggara Otonomi Daerah.
- d. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- e. Undang-undang No. 33 Tahun 2004 mengenai Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2005 : 5). Sedangkan menurut Hesti, dkk (2012:89) pelayanan publik adalah hak dari setiap warga negara, maka implikasi dari hak ini menjadi kewajiban bagi negara pemerintah untuk memenuhinya menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, Bab 1, pasal 1, ayat (1) pengertian 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.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan baik dalam bentuk barang atau jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah.

2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat prinsip pelaksanaan pelayanan publik. David Osborn menyebutkan 10 prinsip pelayanan publik yang disebut dengan keputusan gaya baru, yaitu sebagai berikut :

- a. Pemerintah Katalis : mengarah ketimbang mengayuh
- b. Pemerintah milik masyarakat : memberi kewenangan ketimbang melayani
- c. Pemerintah yang kompetitif : menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan
- d. Pemerintah yang digalakkan oleh misi : mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan

- e. Pemerintah yang berorientasi hasil : membiayai hasil, bukan masukan
- f. Pemerintah berorientasi pelanggan : memenuhi kebutuhan pelanggan bukan birokrasi
- g. Pemerintah wirausaha : menghasilkan ketimbang membelanjakan
- h. Pemerintah antisipatif : mencegah daripada mengobati
- i. Pemerintah desentralisasi
- j. Pemerintah birokrasi pasar : mendongkrak perubahan melalui pasar

3. Klasifikasi Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi dalam Hardiansyah (2011 : 20-23) klasifikasi pelayanan publik adalah sebagai berikut :

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi : kesehatan, pendidikan dasar dan kebutuhan pokok masyarakat.

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat dan hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-undang Dasar. Setiap warga negara mengakui bahwa esehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Ole karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan pada dasarnya merupakan sutu investasi sumber daya manusia. Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat, karena tingkat kesehatan memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kemiskinan. Sementara itu, tingkat kemiskinan akan berkaitan dengan tingkat kesejahteraan. Apabila tingkat

keajahteraan masyarakat yang rendah akan menyebabkan tingkat produktivitasnya rendah. Tingkat produktivitasnya yang rendah lebih menyebabkan pendapatannya rendah. Pendapatan yang rendah menyebabkan terjadinya kemiskinan, kemiskinan ini selanjutnya menyebabkan seseorang tidak dapat menjangkau pendidikan yang berkualitas serta membayar biaya pemeliharaan dan perawatan kesehatan

2) Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling penting adalah pendidikan dasar. Pada pemerintah kita pendidikan dasar diterjemahkan dalam program wajib belajar Sembilan tahun yang pada saat ini telah berkembang menjadi wajib belajar dua belas tahun. Pendidikan dasar tersebut pada dasarnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menyelenggarakannya idealnya pemerintah mensubsidi penuh pendidikan dasar ini sehingga tidak ada lagi alasan orang tua tidak mampu membiayai sekolah anaknya.

3) Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar lainnya, yaitu bahan kebutuhan pokok, bahan kebutuhan pokok masyarakat misalnya beras, minyak goreng, gas, gula pasir, daging, garam dan lain-lain. Dalam hal penyelenggaraan oleh pemerintah terhadap kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

b. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Berikut adalah pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah kepada masyarakat.

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik atau masyarakat

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih dan lain-lain.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan dan penyelenggaraan transportasi.

4. Asas- asas Pelayanan Publik

Dalam memberikan suatu pelayanan, instansi diharapkan mampu memperhatikan asas pelayanan publik, menurut Keputusan Menpan 63/2006 adalah sebagai berikut :

- a. **Transparansi**
Transparansi yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak, disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas**
Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholders dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional**
Kondisional yaitu suatu sikap yang lebih disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip efisien dan efektivitas.
- d. **Partisipasi**
Partisipasi adalah suatu sikap yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. **Kesamaan hak**
Kesamaan hak yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi
- f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**
Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Wickop dalam Wijono (1996:59) “Kualitas pelayanan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan, dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut guna memenuhi tuntutan dan kepuasan pelanggan”. Terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2005 : 273) yaitu :

- a. Bukti fisik
Merupakan fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perusahaan dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, sarana komunikasi, penampilan karyawan dan lain-lain.
- b. Keandalan
Kemampuan memeriksa pelayanan kepada pelanggan esuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap
Kemampuan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- d. Jaminan
Merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan
- e. Kepedulian/empati
Kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi seperti berikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli terhadap pelanggannya

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang diharapkan oleh para pengguna layanan publik sebagai ukuran dari kepuasan pelanggan.

6. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat bergantung kepada pemerintah yang melayani dan masyarakat yang dilayani. Menurut Irfan

Islamy (1999:20) beberapa prinsip pokok dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus memperhatikan beberapa prinsip yaitu :

- (1) Aksesibilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan
- (2) Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
- (3) Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan siste, prosedur dan instrument pelayanan
- (4) Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas
- (5) Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada akekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat

Hal tersebut dijelaskan pula menurut Moenir (2002: 88) agar suatu pelayanan publik dapat berjalan dengan baik maka ada beberapa faktor yang mendukung, yaitu :

- (1) faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum;
- (2) faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan;
- (3) faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan;
- (4) faktor keterampilan petugas;
- (5) faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Beberapa faktor tersebut memiliki peran yang berbeda namun secara keseluruhan akan saling mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yang optimal. Dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan keterampilan serta penghargaan terhadap karyawan.

7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam lampiran Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.PAN/7/2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu :

a. Fungsional

Pola layanan diberikan penyelenggara pelayanan sesuai tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola layanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan terpadu dibagi menjadi dua, yaitu :

(1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu. Lebih banyak ditujukan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Kelemahannya sulit dilakukan kontrol oleh Kepala Pelayanan Satu Atap karena tidak memiliki kewenangan administrasi maupun secara teknis.

(2) Terpadu satu pintu (*one stop service*)

Pola pelayanan terpadu yang diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu. Tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

d. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perrangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu

D. Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-undang No. 24 tahun 2013 Perubahan atas Undang-undang nomor 23 tahun 2006 administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban daam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi kependudukanserta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Tabel 2: Perkembangan Pelayanan Administrasi Kependudukan

No	Aspek	Undang-undang No. 23 Tahun 2006	Undang-undang No. 24 Tahun 2013
1.	Masa Berlaku KTP Elektronik (KTP-el)	5 (lima) tahun	Seumur hidup sepanjang tidak ada perubahan elemen data dalam KTP
2.	Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri	Data kependudukan tidak digunakan untuk hal atau keperluan lain	Data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan
3.	Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el	Dilaksanakan terpusat di Jakarta	Diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota pada Tahun

No	Aspek	Undang-undang No. 23 Tahun 2006	Undang-undang No. 24 Tahun 2013
			2014
4.	Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi Batas Waktu 1 (satu) Tahun	Memerlukan penetapan Pengadilan Negeri	Diubah cukup dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota.
5.	Penerbitan Akta Pencatatan Sipil	Tempat terjadinya Peristiwa Penting,	Penerbitannya di tempat domisili penduduk.
6.	Pengakuan dan Pengesahan Anak	Pengesahan anak yang hanya dengan catatan pinggir	Pengesahan anak diubah menjadi Akta Pengesahan Anak
7.	Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan	Tidak dipungut biaya untuk penerbitan KTP-el	Untuk semua dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak, dan lain-lain tidak dipungut biaya
8.	Pencatatan Kematian	Pelaporan pencatatan kematian menjadi kewajiban penduduk	Pelaporan tersebut dilakukan secara berjenjang melalui RW atau nama lain, Desa/Kelurahan dan Kecamatan. Dengan kebijakan ini diharapkan cakupan pencatatan kematian akan meningkat secara signifikan.

Sumber : Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam administrasi kependudukan terdapat dokumen kependudukan. Dokumen kependudukan merupakan dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti otentik yang dihasilkan dari pelayanan kependudukan.

1. Dokumen kependudukan meliputi:
 - a. Biodata penduduk
 - b. Kartu Keluarga
 - c. Kartu Tanda Penduduk
 - d. Surat Keterangan Kependudukan
 - e. Akta Pencatatan Sipil
2. Surat Keterangan Kependudukan, meliputi :\
 - a. Surat Keterangan Pindah
 - b. Surat Keterangan Pindah Datang
 - c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
 - d. Surat keterangan Datang dari Luar Negeri
 - e. Surat Keterangan Tempat Tinggal
 - f. Surat Keterangan kelahiran
 - g. Surat Keterangan Lahir Mati
 - h. Surat Keterangan Pembatalan perkawinan
 - i. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
 - j. Surat Keterangan Kematian
 - k. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
 - l. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
 - m. Surat Keterangan Pencatatan Sipil
3. Pelayanan Pencatatan Sipil, meliputi
 - a. Kelahiran
 - b. Kematian
 - c. Lahir mati
 - d. Perkawinan
 - e. Perceraian
 - f. Pengakuan Anak
 - g. Pengesahan Anak
 - h. Pengangkatan Anak
 - i. Perubahan Nama
 - j. Perubahan Status Kewarganegaraan
 - k. Pembatalan Perkawinan
 - l. Pembatalan Perceraian
 - m. Peristiwa penting lainnya

Informasi tentang data kependudukan hal yang sangat penting bukan hanya untuk masyarakatkan tetapi juga bagi pemerintah. Sehingga pemerintah

memiliki kewajiban untuk mengelola sedemikian rupa dalam hal membuat kebijakan melakukan penertiban mengenai informasi bidang administrasi kependudukan.