

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan akses masyarakat akibat kondisi geografis, belum meratanya penyampaian informasi pelayanan, pemanfaatan teknologi informasi yang belum optimal, serta koordinasi antar lembaga yang belum berjalan efektif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pidie berdasarkan indikator produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara interaktif melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi kependudukan belum berjalan secara optimal. Meskipun capaian kepemilikan dokumen kependudukan tergolong tinggi, masih terdapat kendala dalam akses pelayanan, penyampaian informasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan koordinasi antar lembaga yang memengaruhi kemudahan serta kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan. Hambatan utama meliputi keterbatasan sumber daya aparatur dan sarana prasarana, komunikasi dan koordinasi yang belum efektif, rendahnya pemahaman dan partisipasi masyarakat, serta kondisi geografis dan aksesibilitas wilayah yang belum mendukung pemerataan pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, diperlukan peningkatan pemerataan akses pelayanan melalui pembentukan UPTD atau unit pelayanan di kecamatan yang jauh dari kantor Disdukcapil, didukung sarana prasarana memadai, pelayanan jemput bola, optimalisasi teknologi informasi, serta penguatan sosialisasi SOP dan koordinasi antar pemerintah gampong, kecamatan, dan kabupaten.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Publik, Administrasi, Kependudukan, Disdukcapil.