

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CATATAN
SIPIK KOTA PALEMBANG**



**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum Pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**

Oleh :

Muhammad Husnul Huda

02011181419084

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MUHAMMAD HUSNUL HUDA
NIM : 02011181419084
Program Kekhususan : HUKUM TATA NEGARA

JUDUL SKRIPSI**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

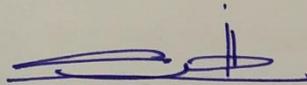
telah diuji dan lulus dalam Ujian Komprehensif pada tanggal 24 Juli 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

Palembang, 2019

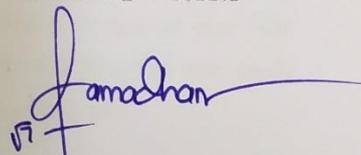
Mengesahkan,

Pembimbing Utama.

Pembimbing Pembantu

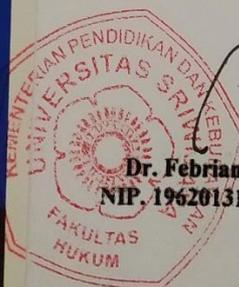


Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum.
NIP. 198109272008012012



Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant
NIP. 198203202012042001

Dekan



Dr. Febrina, SH., MS
NIP. 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD HUSNUL HUDA
Nomor Induk Mahasiswa : 02011181419084
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 10 juli 1996
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Tata Negara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang,

2019



MUHAMMAD HUSNUL HUDA

02011181419084

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Do your best at any moment that you have”

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

- Kedua Orang Tua Saya dan Keluarga**
- Teman-Teman, Sahabat, serta Adik-Adik
di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**
- Almamater Yang Saya Banggakan**

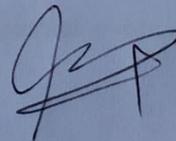
KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kota Palembang”** Penulisan skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mengikuti ujian komprehensif guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna seluruhnya, akan tetapi atas segala kekurangannya kiranya skripsi ini dapat berguna bagi siapa saja yang membacanya terkhusus mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang hukum.

Palembang,

2019



MUHAMMAD HUSNUL HUDA

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membantu penulis sehingga menyelesaikan skripsi ini. Rasa terima kasih penulis ucapkan kepada :

1. Orang tua penulis, Papa (Achyarulumam), Mama (NeniTriana), Adik penulis (HoirunnisaAzzahrah) tercinta untuk kasih sayang yang tidak pernah berhenti dan untuk dukungannya dalam segi apapun untuk penulis.
2. Bapak Dr.Febrian, S.H.,M.S. Dr. Mada Apriandi Zuhir, S.H.,MCL.
Drs.H.Murzal Zaidan, S.H.,M.Hum. selaku pimpinan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
3. Ibu Dr.Iza Rumesten RS, S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing utama yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu VegityaRamadhani Putri, S.H.,S.Ant selaku dosen pembimbing pembantu penulis yang telah mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Abunawar Basyeban, S.H.,M.H selaku ketua program kekhususan Hukum Tata Negara yang telah mengarahkan penulis dalam pengerjaan skripsi.
6. Para staff pengajar dan pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah membantu penulis sejak awal hingga berakhirnya masa kuliah.

7. Para teman-teman penulis di Fakultas Hukum

(Caca,Lisa,Tulus,Elya,Ridwan,Abdu,Hilman,Yoel,Halan,Randa,Arman”)

8. Para sahabat penulis yang selalu mendukung penulis untuk menyelesaikan

skripsi BujangTante (“bagus,jaya,masagung,iik,adzim,adam”) dan para anggota

rapat musik (“eka,yudha,abi,Adrian,ejot,markus,ayu,puji,metak”)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	vii
ABSTRAK	vii
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. RuangLingkup.....	13
F. Kerangka Teori.....	13
G. Metode Penelitian.....	17
1. JenisPenelitian.....	17
2. PendekatanPenelitian.....	17
3. Jenis dan Sumber Data Penelitian.....	18
4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian.....	20
5. LokasiPenelitian.....	21
6. Analisa Data Penelitian.....	21
7. TeknikPenarikan Kesimpulan.....	21
 BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. PelayananPublik.....	22

1. Teori Pelayanan Publik.....	22
2. Prinsip – prinsip penyelenggara pelayanan publik.....	26
3. Maksud Tujuan Dan Asas pelayanan publik.....	30
4. ruang lingkup.....	35
5. Standar pelayanan publik.....	37
6. Kualitas Pelayanan Publik.....	40
B. Teori Good Governance.....	41
1. Pengertian Good Governance.....	41
2. Ciri-Ciri Good Governance.....	43
3. Karakteristik Good Governance.....	44
4. Asas-Asas Umum Pemerintahan yang baik	47
C. Administrasi Kependudukan.....	49

BAB III :PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Pengaturan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang.....	59
B. Pelayanan publik dalam pembuatan E- Ktp di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang.....	59

BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran-Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Pelayanan public (*publicservice*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparaturnegara sebagai abdi masyarakat .pelayanan public di maksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan public yang professional, itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya dalam pelayanan pembuatan e-ktp di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang yang sesuai berdasarkan Undang – Undang Dasar 1945. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pembuatan e-ktp mengalami adanya hambatan atas pelayanan yang ada di lapangan dilihat dari faktor - faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang

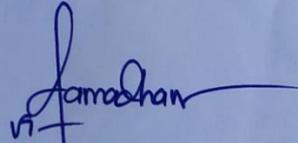
Kata Kunci : akuntabilitas, E-ktp, Undang-Undang Dasar 1945

Pembimbing Utama



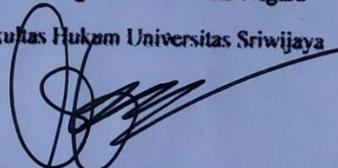
Dr. Iza Rumesten RS, S.H.,M.Hum
NIP. 198109272008012013

Pembimbing Pembantu



Vegitya Ramadhani Putri, S.H.,S.Ant
NIP. 198203202014042001

Ketua Bagian Hukum Tata Negara
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Abunayyar Basyeban, S.H.,M.H
NIP.196104281988031003

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah :memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi .Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan . Organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik dituntut untuk dapat bertindak cepat dan akurat. Hal tersebut merupakan sebuah kewajiban yang harus dilakukan. Bagi organisasi publik, pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri. Pelayanan Publik harus mengandung unsur-unsur dasarnya

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk

mempertegaskan hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Dalam Pasal 1 ayat (8) UU No 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwasannya standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat , mudah, terjangkau,dan terukur. Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir memiliki unsur sebagai berikut¹ :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasana yang baik.
- c. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- d. Mampu berkomunikasi.
- e. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- f. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- g. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- h. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

¹ Kasmir, kewirausahawan (edisi revisi),Rajawali Pers, Jakarta, 2006, hlm 34

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan umum dapat diartikan sebagai memberi layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tatacara yang telah ditetapkan. Dalam kaitannya dengan pemerintahan, kata umum mengandung arti sebagai masyarakat sehingga kepentingan umum diartikan sebagai kepentingan masyarakat luas, sebagaimana untuk pemahaman yang akan terjadi dalam setiap Gerakan yang dilakukan pemerintah terhadap sebuah pelayanan yang akan dikemukakan mengartikan sebuah tempat atau awadah kepentingan umum sebagai suatu bentuk kepentingan yang menyangkut orang banyak atau masyarakat luas dalam menggunakan pelayanan tersebut agar akan terjadinya sebuah, tidak bertentangan dengan norma dan aturan, yang kepentingan tersebut bersumber pada kebutuhan hidup masyarakat.²

Pemerintah memberi pelayanan kepada masyarakat tidak untuk melayani dirinya sendiri, pelayanan sebagai suatu proses yang terdiri atas beberapa aktivitas dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya³.

B. Pengukuran Kualitas Pelayanan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan. Namun demikian, tidak ada suatu standar yang dapat

² Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta hlm. 15.

³ Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. Bumi Aksara. Jakarta hlm. 18.

dipakai sebagai ukuran umum tentang kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan oleh unsur subjektif didalam diri penerima pelayanan, seseorang menilai suatu pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan tetapi belum memuaskan bagi orang lain.

Pelayanan publik sudah seharusnya memperhatikan kualitas pelayanan karena pelayanan yang baik adalah awal bagi tumbuhnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah, yang selanjutnya akan menjadi penentu pemberdayaan masyarakat. Dalam konteks ini, pengukuran mengenai kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Dalam metode pengukuran ini, penilaian masyarakat selaku konsumen berperan penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik.

Pengertian Kartu Tanda Penduduk (*KTP*) - Kartu Tanda Penduduk (*KTP*) adalah Identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana (dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) yang berlaku di Seluruh Wilayah Negara Kesatuan Indonesia .

Setiap penduduk yang memiliki (*KTP*) adalah Orang yang sudah berusia 17 tahun ke atas atau telah pernah menikah yaitu sebagai bukti identitas diri bagi penduduk yang telah dewasa. Dalam hal ini anak yang berusia 17 tahun kebawah namun sudah menikah belum berhak untuk memiliki (*KTP*) karena menurut Hukum yang tertulis Penduduk yang memiliki (*KTP*) adalah mereka yang sudah berusia 17 tahun ke atas.

Penduduk hanya di perbolehkan memiliki satu (*KTP*) saja yang tercantum nomor induk kependudukan (*NIK*) merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup untuk warga Indonesia dan untuk warga asing disesuaikan dengan masa berlaku izin tinggal tetap⁴.

Bagi setiap penduduk yang telah berusia 17 (Tujuh Belas) tahun keatas atau telah pernah menikah atau kawin wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (*KTP*). Demografi Umum Menerangkan bahwa sistem registrasi penduduk di Indonesia telah dimulai sejak abad ke-19⁵.

Namun pada waktu penjhyajahan Jepang sistem registrasi seperti ini di hapus dan di ganti dengan sistem vital yaitu sistem yang menyangkut Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan Perceraian. Setelah Indonesia Merdeka, sistem registrasi penduduk diteruskan lagi dengan sistem kartu mingguan yang dulu diterapkan dan diubah menjadi laporan mingguan tingkat kecamatan. Diamana setiap kepala desa berkumpul di kecamatan untuk menyerahkan perubahan-perubahan penduduk yang ada selama seminggu di desanya. Kondisi yang Sekarang didapat daerah menunjukan bahwa penyelenggara pelayanan publik dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum Efektif dan Efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti

⁴ Peraturan Pemerintah No 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 No 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia No 4736).

⁵ Bagoes Mantra, Ida. Demografi Umum. Yogyakarta. Pustaka Pelajar, 2003. hlm. 27.

prosedur yang berbelir–belit, tidak ada kepastian dalam jangka dalam waktu penyelesaian. biaya yang harus dikeluarkan syarat yang kurang transparan sikap petugas yang kurang responsif dan lain – lain. Sehingga menimbulkan citra buruk yang kurang bagus terhadap pemerintah dimata masyarakat sendiri terutama dimata masyarakat awam yang tidak tahu menahu tentang pelayanan pemerintah ⁶.

(E-KTP) Sendiri berasal dari *(Electronic-KTP)*, yakni kartu tanda penduduk elektronik. Berdasarkan situs resmi dari *(E-KTP)* dimana *(KTP)* elektronik sendiri merupakan dokumen kependudukan masyarakat didalamnya memuat sistem pengendalian atau keamanan baik melalui teknologi informasi ataupun administrasi yang berbasis berdasarkan basis data dari kependudukan Nasional. *(E-KTP)* Sendiri dilatar belakangi sistem pembuatan dari *(KTP)* Nasional atau Konvensional di Indonesia dimana memungkinkan seseorang yang bisa mempunyai lebih dari 1 *(KTP)*. Adapun hal tersebut dikarenakan belum terdapatnya basis data secara terpadu yang berfungsi menghimpun data dari penduduk yang ada di seluruh Indonesia.

Adapun fakta tersebut memberikan peluang bagi penduduk yang hendak berbuat curang seperti hal – hal menggandakan *(KTP)*, contohnya seperti bisa untuk memalsukan atau menggandakan *(KTP)* ,menghindari pajak,mempermudah proses pembuat paspor yang tak bisa dibuat di semua

⁶ Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik Bandung: PT. Refika Aditama, 2012, hlm. 7.

kota, menyembunyikan identitas serta mengamankan korupsi maupun tindak kejahatan. Maka dari itu, didorong dengan pelaksanaan pemerintah secara elektronik atau disebut dengan *e-government* untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.

Sepanjang tahun 2016 pihak ombudsman Palembang menerima 134 laporan dari masyarakat dari jumlah tersebut, 80 diantaranya berada di kota Palembang. Adapun laporan tersebut mengenai permasalahan pelayanan publik di kota Palembang, pelayanan publik di kota Palembang masih kurang baik, sebagaimana pengaduan tersebut, antara lain kurang maksimalnya pelayanan publik di Disduk capil kota Palembang seperti perekaman (*E-KTP*) dan masih adanya pungli. Disdukcapil kota Palembang dibidang lambat dalam melayani masyarakat seperti perekaman (*E-KTP*).

Prosedur pengurusan Pembuatan (*E-KTP*).

1. Penduduk wajib datang dengan membawa surat panggilan mendatangi tempat pelayanan.
2. Petugas memverifikasi data penduduk yang ada pada data base.
3. Petugas operator melakukan pengambilan dan perekaman pas photo
4. Penduduk melakukan perekaman seluruh sidik jari tangan dimulai dari tangan kanan kemudian tangan kiri.
5. Petugas membubuhkan tanda tangan dan stempel pada surat panggilan yang sekaligus sebagai tanda bukti bahwa penduduk telah melakukan perekaman pas photo, tanda tangan dan sidik jari

6. Penduduk pulang ke rumah masing – masing dan menunggu panggilan berikutnya untuk mengambil (*E-KTP*)

Dasar Hukum (*E-KTP*)⁷.

1. Peraturan Presiden berdasarkan No. 26 tahun 2009 mengenai penerapan (*KTP*) yang berbasis dari nomor induk kependudukan
2. Berdasarkan Undang-Undang RI No 23 tahun 2006 mengenai Administrasi kependudukan, yang menjelaskan, setiap penduduk hanya mempunyai 1 (*KTP*) sesuai yang tercantum pada nomor induk kependudukan atau Nik sendiri adalah identitas tunggal para penduduk yang berlaku selama seumur hidup. Adapun nomor Nik di (*E-KTP*) nantinya dijadikan sebagai dasar pada penerbitan Sim, Paspor, NPWP, Sertifikat Atas Hak Tanah, Polis Asuransi serta penerbitan dokumen yang menawarkan identitas seseorang yang lainnya.

Adapun dalam masalah standar pelayanan tersebut yaitu tentang catatan sipil di kota Palembang dimana dalam standar pelayanan tersebut banyak yang tidak sesuai dalam hal sebuah pelayanan terhadap pembuatan (*E-KTP*), adanya sering keterlambatan pembuatan (*E-KTP*) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disduk capil) Kota Palembang merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah Palembang Sumatera Selatan. Pelayanan kependudukan ini meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi

⁷ Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674).

pembuatan Kartu Keluarga (*KK*), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*E-KTP*), surat pindah, dan Kartu Identitas Anak (*KIA*), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perceraian, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak, pencatatan perubahan nama, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan.

Salah satu pelaksana pelayanan publik, Dindukcapil Kota Palembang juga dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Palembang. Kualitas pelayanan ini diukur menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan publik yaitu, tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap, assurance, jaminan), dan empathy. Dinduk capil Kota Palembang, terdapat beberapa permasalahan terkait dengan Standar Pelayanan yaitu adanya oknum – oknum menjualkan belikan blanko di lingkungan Disduk capil Kota Palembang dan adapula penumpukan (*KTP*) yang sudah dicetak padahal alamat jelas dan nomer handphone yang bersangkutan ada. Terdapat juga terjadinya pungli perekaman (*E-KTP*) dan adanya keterlambatan dari Disduk capil, secepatnya dikasihkan ke masyarakat. (*E-KTP*) merupakan tanda identitas diri Masyarakat, selalu diperlukan dalam mengurus berbagai hal seperti bikin SIM dan sebagainya. terkait dengan aspek assurance atau jaminan. Jaminan yang dimaksud meliputi jaminan keamanan dan kepuasan masyarakat pengguna jasa. Kantor Dinduk capil Palembang kurang menjamin lamanya pemrosesan produk yang salah, ditunjukkan dengan ketidakpastian waktu yang diperlukan untuk

membenarkan produk tersebut. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat⁸.

terkait dengan aspek reliability atau keandalan, yaitu belum memuaskannya kualitas pelayanan DINDUK CAPIL Kota Palembang dilihat dari adanya keluhan dari masyarakat tentang proses pembuatan produk layanan, seperti akta kelahiran, KK, dan (KTP) Elektronik (*e-KTP*).

Permasalahan lain yang ditemui yaitu masih adanya masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan permohonan pembuatan produk layanan. Di samping itu, belum banyak masyarakat yang mengetahui bahwa DISDUK CAPIL Kota Palembang memiliki website resmi. Hal ditunjukkan dengan sedikitnya jumlah pertanyaan masyarakat yang masuk dan terjawab oleh petugas. Tidak optimalnya informasi yang diterima oleh masyarakat tentang produk, syarat, dan lama pembuatannya memperlihatkan bahwa petugas DINDUK CAPIL belum memberikan informasi yang jelas dan menyeluruh kepada masyarakat Kota Palembang. Permasalahan ke-tiga berkaitan dengan aspek responsiveness (daya tanggap), yaitu pegawai Dindukcapil dinilai kurang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh masyarakat Kota Palembang melalui website <http://disdukcakil.palembang.go.id/>. Dari berbagai permasalahan yang telah sebutkan, diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dindukcapil) Kota Palembang belum

⁸ <http://www.rmolsumsel.com/read/2017/07/13/75183/Harnojoyo-Akan-Evaluasi-Disdukcakil-Kota-Palem-bang-harnojoyo-akan-evaluasi-disdukcakil-Palembang>, Kamis 13 Juli 2017, RMOL SUMSEL, diakses pada tanggal 13 Januari 2019 pada pukul 11.30 WIB

memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti dan menganalisis tentang **(Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kota Palembang)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka penulis mengajukan beberapa rumusan masalah mengenai Pelayanan Publik Kantor Catatan sipil Kota Palembang :

1. Bagaimana pengaturan pelayanan publik dikota Palembang ?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan (*E-Ktp*) di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kota Palembang ?

C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis peraturan dalam mengenai pelayanan publik Di Kantor Catatan sipil Palembang berdasarkan Undang – undang No. 25 Tahun 2009
2. Untuk mengkaji pelayanan publik terkhususnya untuk (*E-Ktp*) dalam meningkatkan standar pelayanan kepada masyarakat menurut apa yang diatur dalam undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pembahasan terhadap permasalahan yang telah dirumuskan diharapkan dapat dijadikan.

- a. Sebagai acuan terhadap standar pelayanan, khususnya yang berkaitan dengan Identitas Kependudukan.
- b. Hasil pemikiran ini juga akan dapat menambah pengetahuan dan wawasan di bidang Pelayanan Publik pada umumnya.
- c. Dijadikan sebagai bahan yang memuat data normatif dan dibantu dengan data empiris sebagai alat dasar penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

- a . Pembahasan terhadap permasalahan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi (Disduk capil) Kota Palembang sebagai bahan pertimbangan di dalam menentukan kebijakan dan langkah-langkah untuk memberikan Standar Pelayanan yang baik terhadap masyarakat yang berkaitan dengan Identitas Kependudukan, juga bagi pelaksanaan Pelayanan Publik.
- b . Perspektif hukum masyarakat umum mengenai berbagai macam permasalahan yang dihadapi dalam Kualitas Pelayanan dalam lingkungan Catatan Sipil Kota Palembang.

E. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup permasalahan yang akan penulis bahas yaitu Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Catatan Sipil Kota Palembang Kota dan kebijakan publik yang dibuat Disdukcapil dalam melakukan standar Pelayanan tidak sesuai Peraturan.

F. Kerangka Teori

1. Teori Good Governance

Good governance adalah suatu penyelenggara manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan politican framework bagi tumbuhnya aktifitas usaha.

Good governance pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Prinsip good governance⁹:a. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b. Transparansi (*Transparency*)

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas.

c. Kesetaraan (*Equity*)

Kesetaraan yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka. Prinsip kesetaraan

⁹ Dede Rosyada Dkk, *Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani*, ICCE UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2000, hlm,182

menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.

d. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)

Untuk menunjang prinsip-prinsip yang telah disebutkan di atas, pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria Efektif dan Efisien yakni berdaya guna dan berhasil-guna. Kriteria Efektif biasanya di ukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial.

e. Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

f. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas pemerintahan yang baik

dan pembangunan manusia, serta pengetahuan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

2. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan Publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. semua barang dan jasa yang di selenggarakan pemerintah kemudia disebut sebagai pelayanan publik¹⁰.

- Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan Pemerintahan.
- Menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

¹⁰ Dwiyanto,. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Press.Universitas Gajah Mada,Yogyakarta,2015, hlm 14.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan¹¹.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

yang digunakan adalah penelitian hukum empiris, yaitu penelitian yang berfokus meneliti suatu fenomena atau keadaan dari objek penelitian secara detail dengan menghimpun kenyataan yang terjadi serta mengembangkan konsep yang ada, dimana penelitian dilakukan dengan cara mendapatkan data yang dilakukan melalui wawancara terhadap pejabat Dinas catatan sipil Negara di Palembang Sumatera Selatan. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer, data sekunder, dan tersier.

2. Pendekatan Penelitian

1. Pendekatan perundang-undangan (Statute Approach). Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah semua undang-undang yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang diketengahkan. Dalam skripsi ini penulis melakukan pendekatan penelitian dengan cara menelaah undang-undang yg berkaitan dengan pelayanan public, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan

¹¹ Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Perundang-undangan lainnya yang terkait dengan permasalahan pada skripsi ini.

2. Pendekatan analisis dalam pandangan-pandangan dan doktrin-doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum . Dalam skripsi ini penulis melakukan pendekatan penelitian dengan cara membaca literatur-literatur yang ada untuk memperkuat data atau argumen yang penulis buat dalam skripsi ini.

3. Pendekatan permasalahan dilakukan dengan cara menelaah terjadinya suatu masalah terkait dengan isu yang sedang dihadapi, dan telah menjadi putusan yang mempunyai kekuatan hukum tetap. permasalahan ini dapat berupa kasus yang terjadi di Indonesia maupun di negara lain. Secara praktis ataupun akademis, pendekatan permasalahan mempunyai kegunaan dalam mengkaji rasio decidendi atau reasoning tersebut merupakan referensi bagi penyusunan argumentasi dalam pemecahan isu hukum.

3. Jenis dan Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya . Data ini diperoleh melalui proses wawancara kepada informan atau bias dalam pengamatan lokasi tempat penulis yang ingin di wawancara. Wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu. Wawancara ini menggunakan sistem terbuka

dan langsung kepada narasumber yang berkompenten dibidangnya, dimana yang di wawancarai dalam hal menjawab pertanyaan mempunyai kebebasan dengan kata-katanya sendiri yang dianggap tepat.

b. Data sekunder

Sumber data sekunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen . Sumber data sekunder dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu¹²:

- a) Bahan hukum primer (primary resource / authoritative records), berupa:
 - a. Undang-undang Dasar Negara Indonesia 1945
 - b. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
 - c. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.
 - d. Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- b) Bahan hukum sekunder (secondary resource / not authoritative records), berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberikan kejelasan terhadap bahan hukum primer seperti:

¹² Mukti Fajar dan Yulianto Achmad, Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris. Pustaka Pelajar Yogyakarta, 2010. hlm.156-158.

a. Buku-buku mengenai hukum Pelayanan Publik

b. Hasil-hasil Penelitian

c. Jurnal

d. Artikel-artikel

c) Bahan hukum tersier

(tertiary resource), berupa bahan-bahan hukum yang dapat memberi petunjuk dan kejelasan terhadap bahan hukum primer ataupun bahan hukum sekunder seperti berasal dari:

a. Kamus

b. Ensiklopedia

c. Internet

4. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah melalui yang diperoleh dengan cara melakukan wawancara langsung dengan menggunakan daftar pertanyaan dan pengamatan penulis terhadap tempat yang ingin di wawancarai terhadap Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Negara.

5. Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data primer, Penulis juga melakukan Penelitian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Negara yang beralamatkan di Jl. Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Ilir Bar. I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151. Di karenakan Kantor tersebut adalah pusat dimana pembuatan E-KTP untuk warga sumatera selatan.

6. Analisa Data Penelitian

Bahan hukum yang telah diperoleh baik data primer ataupun data sekunder dianalisis secara kuantitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk melukiskan sesuatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu . Kemudian data yang terkumpul diolah, dikualifikasikan, dan dihubungkan secara sistematis untuk memperoleh suatu kesimpulan dalam jawaban permasalahan yang sedang diteliti.

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan kristalisasi dari fakta dan analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan kerangka pemikiran . Dari analisis tersebut ditarik kesimpulan secara induktif yaitu dengan beranjak dari prinsip umum ke prinsip khusus kemudian ditarik menjadi kesimpulan umum, yang merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dan diuraikan secara sistematis.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Alwi, Hasan, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta, Balai Pustaka, 2007, hlm. 157.

Ahmad Winarto, Persyaratan Mengurus Dokumen penting Untuk Warga, 2009, Malang, hal 15.

Bagoes Mantra, Demografi Umum. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2003, hlm. 27.

Dadang Juliantara, Peningkatan Kapasitas Pemetintah Daerah Dalam Pelayanan Publik, Yogyakarta : PEMBARUAN, 2005, hlm 1.

Depertemen pendidikan dan kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia. Balai Pustaka. Jakarta . 2001 hlm.,. 627.

Dede Rosyada Dkk, Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani, ICCE UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta 2000, hlm, 182

Dwiyanto,. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Press. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta, 2015, hlm 14.

E. Utrecht, 1988, "Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia", Pusaka Tinta Mas, Surabaya, hlm. 10.

Fandy Tjiptono, Prinsip-Prinsip Total Quality Service Yogyakarta: Andi Offset, 2003, hlm. 11.

Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa Yogyakarta: Andi Offset, 2001, hlm. 56.

Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta, Hlm 101.

G.J. Brouwer dan A.E. Schilder, A Survey of Dutch Administrative Law, Nijmegen: Ars Aequi Libri, 1998, h. 34-46, dalam Tatiek Sri Djatmiati, Perizinan sebagai Instrumen Yuridis Dalam Pelayanan Publik, Pidato Pengukuhan Guru Besar Dalam Bidang Hukum Administrasi Pada Fakultas Hukum Universitas Airlangga di Surabaya pada tanggal 24 November 2007, hlm. 9.

Hardiansyah, Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Jakarta. hlm .35.

Ibid. hlm.59.

Jimly Asshiddiqie, Format Kelembagaan Negara dan Pergeseran Kekuasaan Dalam UUD 1945, Yogyakarta: FH-UII Press, 2005, hlm. 43.

Jimly Asshiddiqie, Konstitusi dan Konstitusionalisme Indonesia, Jakarta: PSHTN FHUI, 2004, hlm. 92.

Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, pembentukan pelayanan, Jakarta, 2006, hlm. 18-20.

Kasmir, kewirausahawan (edisi revisi), Rajawali Pers, Jakarta, 2006, hlm 34

LAN, "Penerapan Good Governance di Indonesia", Laporan Kajian Tahun 2007. Jakarta, hlm. 40.

Lijan Poltak Sinambela, Reformasi Pelayanan Publik Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010,6.

Musanef, 1995, “Manajemen Usaha Pariwisata Di Indonesia”, Toko Gunung Agung, Jakarta, hlm. 10.

Moenir, H.A.S., Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta 2001 .hlm.13.

Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.Bumi Aksara. Jakarta hlm. 15.

Moenir,2002. Manajemen Pelayanan Umum Indonesia.Bumi Aksara. Jakarta hlm. 18.

Mukti Fajar dan Yulianto Achmad,Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris.Pustaka Pelajar Yogyakarta, 2010. hlm.156-158.

Prof.Drs. H.AW.Widjaja,Pemerintahan Desa dan Administrasi desa,PT Raja Grafindo,Jakarta.hlm,.14.

Ridwan HR,“Hukum Administrasi Negara”, Raja Grafindo Persada, Jakarta 2013, hlm.28.

S.F. Marbun, 2013, Hukum Administrasi Negara II, Yogyakarta, FH UII Press, hlm. 14-19.

SF. Marbun dan Moh. Mahfud MD, Pokok-Pokok Hukum Administrasi Negara, Yogyakarta: Liberty, 2000, hlm. 58.

Soewarno Handyaningrat, 1994, “Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen”, HajiMasagung, Jakarta, hlm. 2.

Surjadi, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik Bandung: PT. Refika Aditama, 2012, hlm.25.

Sumarto Hetifa Sj, Inovasi, Partisipasi dan Good Governance, (Bandung: Yayasan OborIndonesia, 2003), hal 1-2.

B. Penelitian

wawancara kepada bapak Drs.Sahlan Syamsu, M.Si selaku Kepala Bidang Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang pada tanggal 10 juli 2019 pukul 09.00 WIB

wawancara terhadap salah satu masyarakat di lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Palembang pada tanggal 10 juli 2019 pukul 13.30 WIB

C. Undang – Undang

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik

Pasal 4 Undang – undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Pasal 1 ayat (6) Undang – Undang No 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme.

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 80, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4736).

Peraturan Daerah kabupaten Malang No2 Tahun 2009 tentang administrasi kependudukan,pasal 1.

Undang-undang nomor 24 tahun 2013,tentang administrasi kependudukan.

Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 126. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674).

D. Internet

<http://www.rmolsumsel.com/read/2017/07/13/75183/Harnojoyo-Akan-Evaluasi-Disdukcapil-Kota-Palembang-harnojoyo> akan evaluasi disdukcapil Palembang, kamis 13 juli 2017,RMOL SUMSEL,diakses pada tanggal 13 januari 2019 pada pukul 11.30 WIB

Komisi Hukum Nasional, Reformasi, Hukum Administrasi Negara dalam Rangka PelayananUmum, [openlibrary.org/b/OL 17025260M](http://openlibrary.org/b/OL17025260M), 2005, diakses 10 April 2019 Pukul 13:55 Wib.

GOVMEDIK,“PelayananPublik”,<http://govmedikzmedikz.opengoindonesia.co.id/2011/03/pelayananpublik.html>, diakses tanggal 3 juni 2019, Pukul 23:00 Wib.

