

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
Annisa Fani Dwi Utami
NIM : S20183105

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH
DESEMBER 2022**

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONDOWOSO**

SKRIPSI

diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

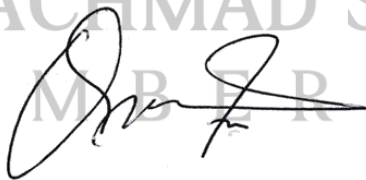
Oleh :

Annisa Fani Dwi Utami
NIM : S20183105

Annisa Fani Dwi Utami
NIM : S20183105

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing


Dr. Hj. Qurrotul Uyun, S.H., M.H.
NIP. 199302192022032001

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONDOWOSO**

SKRIPSI


telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H.)
Fakultas Syariah
Program Studi Hukum Tata Negara

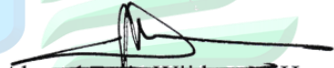
Hari : Jumat
Tanggal : 30 Desember 2022

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Sholikul Hadi, S.H., M.H.
NIP. 197507012009011009


Ahmad Faris Wijdan, M.H.
NUP. 201907177907

Anggota :

1. Dr. Martoyo, S.H.I., M.H.

2. Dr. Hj. Qurrotul Uyun, S.H., M.H.


Menyetujui
Dekan Fakultas Syariah

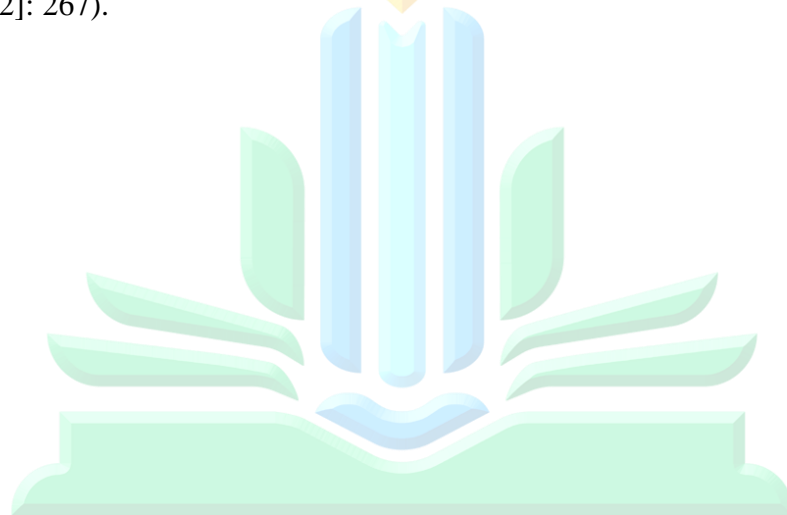


Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I.
NIP. 197809252005011002

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَيْثُ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخَذِهِ إِلَّا ۖ أَنْ تَعْمَضُوا فِيهِ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ
(البقرة: ٢٦٧)

“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya, Maha Terpuji.” (QS. Al-Baqarah [2]: 267). *



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

* Salim Bahreisy dan Abdulah Bahreisy, *Tarjamah Al-Qur'an Al hakim* (Surabaya: Sahabat Ilmu, 2001), 46.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah robbil alamin saya panjatkan ucapan rasa beryukur kepada Allah Swt karena telah memberikan kesehatan, kelancaran dan kemudahan dan dalam mengerjakan skripsi ini hingga selesai. Serta pertolongannya saya bisa mengasah kemampuan dan selalu bersabar dalam menjalani proses yang sudah saya jalani semasa di perkuliahan hingga skripsi ini sampai selesai.

Saya persembahkan skripsi ini kepada diri saya sendiri yang telah berhasil secara konsiten untuk menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat untuk kelulusan atas masa perkuliahan yang telah saya tempuh sejauh ini.

Skripsi ini kupersembahkan untuk orang tua saya Bapak Sholakhul Amali dan Ibu Nadiratul Munawaroh yang telah memberikan doa-doa beserta dukungan selama saya mengerjakan skripsi ini sehingga saya dapat merasa bangga atas pencapaian yang sudah saya lalui.

Terima kasih saya ucapkan untuk adik saya Ervina Tryas dan keluarga besar saya yang telah memberikan motivasi dan semangat sehingga saya berhasil melalui hambatan yang datang selama mengerjakan skripsi.

Serta skripsi ini saya persembahkan kepada teman-teman saya yang selalu membantu selama proses pengerjaan skripsi serta memberikan dorongan semangat di samping saya sehingga mampu mengatasi hambatan dan rintangan yang datang selama saya mengerjakan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah Swt atas rahmad dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan tugas akhir. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Hukum Tata Negara (Siyasah) Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Skripsi ini berjudul “Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”. yang penyelesaiannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Tak lupa peneliti mengucapkan rasa terima kasih atas bantuan dan dukungan pada skripsi ini kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah menerima penulis sebagai mahasiswa UIN Kiai Haji Achmad Siddiq jember.
2. Bapak Prof. Dr. M. Noor Harisudin, M.Fil.I. selaku Dekan Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberi arahan dalam skripsi ini.
3. Bapak Sholikul Hadi, S.H., M.H. selaku koordinator Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membantu memberi arahan serta saran yang diberikan kepada penulis dalam skripsi ini.
4. Ibu Dr. Hj. Qurrotul Uyun, S.H., M.H. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.

5. Beserta seluruh dosen dan staf kependidikan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah membantu proses kelengkapan administrasi dalam skripsi ini.

Dalam skripsi ini peneliti menyadari masih jauh dari kata sempurna dimungkinkan masih ada kekurangan yang memang harus diperbaiki. Peneliti sangat menerima bentuk kritik dan saran dengan harapan agar penulisan skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan yang luas bagi pembaca. Semoga skripsi ini dapat memberikan suatu manfaat bagi semua pihak.

Jember, 12 Desember 2022



Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSTRAK

Annisa Fani Dwi Utami, 2022: *Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.*

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Kependudukan.

Upaya pemerintah untuk menjamin kualitas pelayanan publik dengan mengembakan produk-produk legal yang mendukung Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sebagai salah satu pemberi pelayanan publik masih terdapat permasalahan terkait kurangnya pegawai yang kurang memahami tentang Teknologi Informasi sehingga proses pelayanan menjadi lama. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tidak memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan dokumen tersebut. Dalam Standar Operasional Pelaksanan (SOP) di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso memberikan waktu proses selama 3 hari akan tetapi tidak sesuai dengan batas ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Serta perangkat desa yang seharusnya bisa mempermudah proses layanan administrasi kependudukan menyebabkan kendala baru dalam memenuhi pelayanan.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. 2) Apa Kendala Implementasi Pelayanan Publik Pada kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Tujuan Penelitian ini adalah 1) Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. 2) Mengetahui kendala dalam implementasi pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan menggunakan kajian hukum yuridis empiris menggunakan pendekatan perundang-undangan serta pendekatan konseptual. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dengan menggunakan tiga tahap penelitian yaitu tahap persiapan, tahap pelaksanaan, tahap penyelesaian.

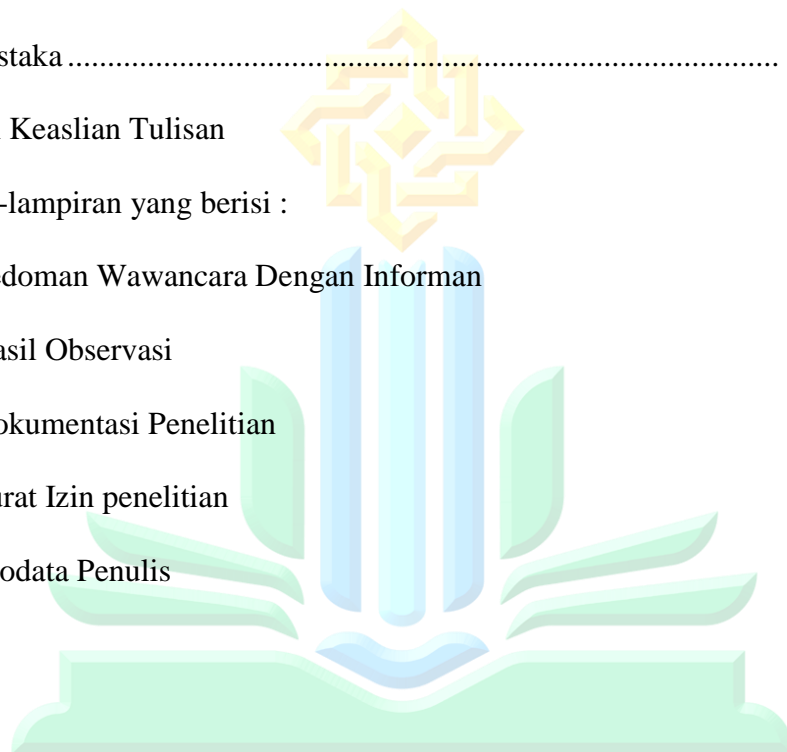
Penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa : 1) Pemenuhan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 masih belum optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, edukasi dan minimnya pengetahuan kepada masyarakat. 2) Kendala dalam standar pelayanan yang minimnya edukasi kepada masyarakat, pada proses pelayanan online masih kurang responsif, minimnya terhadap pembaruan pengetahuan teknologi digital disebabkan karena gagap teknologi, kurangnya edukasi dan informasi kepada perangkat desa yang harusnya bisa menjembatani percepatan proses pelayanan akan tetapi menimbulkan masalah baru.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar Persetujuan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan	iii
Mottoi.....	v
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah.....	9
F. Sistematika Pembahasan	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Kajian Teori.....	19
1. Teori Efektivitas	19
2. Teori Pelayanan Publik	21

BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	24
B. Lokasi Penelitian.....	24
C. Subyek Penelitian.....	24
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Analisis Data.....	28
F. Keabsahan Data.....	28
G. Tahap-tahap Penelitian.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	30
1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	30
2. Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso.....	31
B. Penyajian Data dan Analisis.....	35
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.....	35
2. Kendala Implementasi Pelayanan Bulik Oleh Dinas dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.....	50
C. Pembahasan Temuan.....	59
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.....	59
2. Kendala Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas	

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten	
Bondowoso.....	67
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran.....	76
Daftar Pustaka	77
Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran-lampiran yang berisi :	
A. Pedoman Wawancara Dengan Informan	
B. Hasil Observasi	
C. Dokumentasi Penelitian	
D. Surat Izin penelitian	
E. Biodata Penulis	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

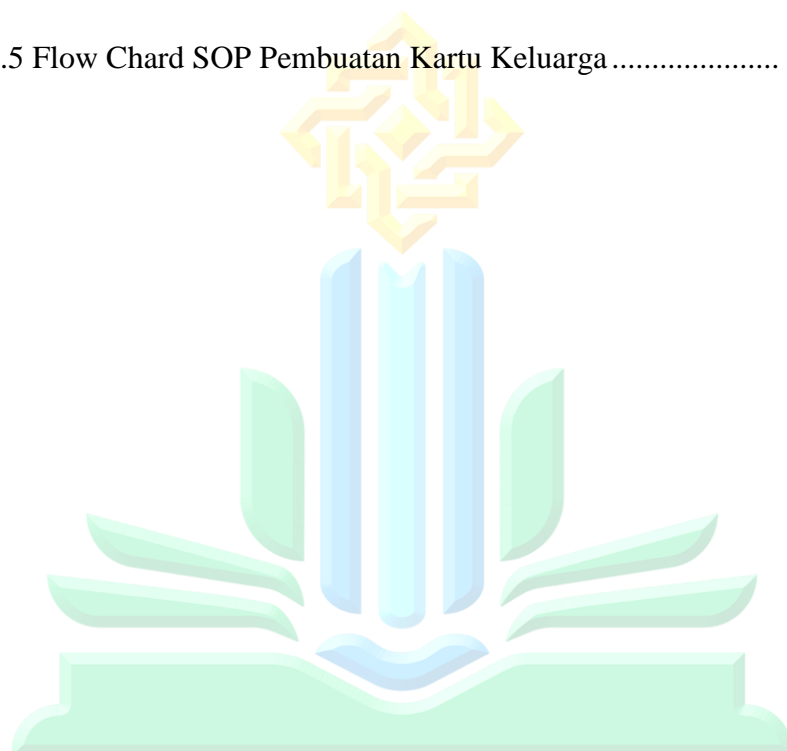
Tabel 4.1 Jenis Layanan di Dispendukcapil Bondowoso.....	31
Tabel 4.2 Jumlah Kepengurusan Pelayanan Dispendukcapil Bondowoso	36
Tabel 4.3 Jumlah Penduduk berdasarkan Pendidikan.....	55



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Dispendukcapil Bondowoso	32
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Dispendukcapil Bondowoso	34
Gambar 4.3 Grafik Nilai Unsur-unsur Pelayanan	42
Gambar 4.4 Flow Chart SOP Kartu Tanda Penduduk	48
Gambar 4.5 Flow Chard SOP Pembuatan Kartu Keluarga	49



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengatakan bahwa mendirikan negara Indonesia bertujuan untuk memberikan kemajuan dan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dengan tujuan untuk kebaikan bersama dan kehidupan spiritual negara. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintah yang mendukung terciptanya penyelenggaraan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam bidang penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah erat kaitannya dengan upaya peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat salah satunya di bidang pelayanan publik, bidang pelayanan pemerintah yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

Dalam upaya meminimalisir kebiasaan yang tidak sehat serta membuka pintu perilaku koruptif dalam penyelenggaraan pelayanan publik secara khusus Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan bahwa tujuannya adalah mewujudkan korelasi

dan batasan yang jelas mengenai kewajiban, kewenangan, hak dan tanggung jawab bagi seluruh pihak yang berkaitan. Pelayanan Publik dapat dikatakan bahwa sistem pelayanan publik sudah sesuai dengan asas administrasi umum, karena penyelenggara pelayanan publik memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan yang baik dapat dilakukan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harusnya tidak mendahulukan kepentingan pribadi, karena peran pemerintah sebagai aparatur negara. Dalam bidang pelayanan juga harus sesuai dengan undang-undang yang di berlakukan. Sehingga sumber daya manusia berpengaruh baik terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, jika sumber daya manusia milik negara baik maka pelayanannya akan baik.¹

Oleh karena itu, pemerintah memegang peranan penting untuk melaksanakan pelayanan publik yang unggul di semua lapisan masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah mewujudkan peran birokrasi sebagai dinamisasi peran tugas, membimbing pelayanan masyarakat dengan penuh komitmen, dan menyempurnakan tata cara pelaksanaan dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik. Pandangan filsafat nasional Prawirohardjo berkata: “Sejak adanya cita-cita negara kesejahteraan, pemerintah telah melakukan intervensi lebih intensif dalam interaksi kekuatan sosial dengan tujuan untuk menjamin keamanan hidup

¹Sirajuddin, Anis Ibrahim, *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah* (Malang: Setara press, 2016), 33.

minimum bagi semua warga negara. Oleh karena itu, fungsi asli pemerintah yang menindas (polisi dan keadilan) telah secara bertahap ditambahkan ke fungsi lain.”²

Bagi seluruh warga negara, keberadaannya selalu dikaitkan dengan aktivitas birokrasi negara dan tidak terbantahkan. Pelayanan birokrasi memengaruhi banyak aspek kehidupan masyarakat, termasuk luasnya jangkauan pelayanan publik yang harus disediakan oleh negara. Salah satu pelaksanaan pelayanan publik artinya penyelenggaraan pemerintah berpendudukan salah satu penyelenggara pelayanan publik ialah instansi pemerintahan.

Sejak Undang-Undang Nomor 22 pada tahun 1999 dan kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seiring dengan peningkatan layanan publik, kebijakan tersebut diharapkan dapat memungkinkan pemerintah daerah untuk memberikan kualitas pelayanan yang unggul kepada masyarakatnya guna mencapai kesejahteraan dan kemakmuran.

Pengelolaan pendudukan sebagai suatu sistem pendudukan bertujuan untuk menjamin terpenuhinya kewenangan administratif pendudukan dalam pelayanan publik dan perlindungan dalam menerbitkan sebuah dokumen pendudukan dengan tidak melakukan perlakuan yang diskriminatif.

² Deddy mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik* (Bandung: Alfabeta 2016), 173.

Kualitas pelayanan yang prima bertujuan agar pemerintah lebih dekat dengan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan menganalisis berbagai permasalahan yang dialami oleh masyarakat dengan terciptanya strategi pelayanan yang mudah dan efisien.³

Upaya dari pemerintah agar menjamin kualitas pelayanan publik yaitu dengan mengembangkan produk-produk legal dengan mendukung Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan kepastian hukum terhadap negara dan masyarakat. Undang-Undang ini dijelaskan secara terperinci di Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik :

- a. Tercapainya sebuah batasan dan hubungan yang jelas mengenai tanggung jawab, hak dan kewajiban, beserta wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Penerapan sistem pelayanan publik yang sesuai dengan tata kelola dan operasional bisnis yang lebih baik;
- c. Dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. Tercapainya perlindungan hukum dan keamanan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

Dalam pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan

³ Hardiansyah, *Kualitas pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, 45.

kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif jika masyarakat dilayani dengan proses yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan. Keberhasilan suatu pelayanan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kriteria pelayanan yang diatur dalam Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau, serta terukur, didukung oleh praktik layanan yang sangat baik dan peralatan yang kompeten dan berkualitas tinggi. Sesuai dengan Standar Operasional Pelaksanaan (SOP) yang berada di instansi Dispendukcapil.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus berupaya memberikan sebuah pelayanan yang baik dan bertanggung jawab dalam memproses pelayanan publik. Kepuasan masyarakat, merupakan sebuah ukuran tercapainya pelayanan publik yang perlu dikoordinasikan.⁴

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso merupakan salah satu pelaksana dalam proses pelayanan administrasi publik di wilayah Jawa Timur. Pelayanan kependudukan ini meliputi pembuatan Kartu tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat pindah, sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan akta kelahiran, akta perceraian, akta kematian, pencatatan dan perubahan

⁴ Juriko Abdussamad, “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”, *Jurnal Manajemen Sumber daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* VI, no 1,(2019), 79-82. <https://stia-banatararuna.e-journal.id/PUBLIK/articke/view/6>

nama, perubahan kewarganegaraan, pencatatan pengakuan anak dan pengesahan anak. Oleh karena itu dituntut harus memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Kualitas pelayanan ini di ukur dengan kualitas pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau, serta terukur.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih terdapat permasalahan terkait adanya pelayanan pegawai yang belum memuaskan terkait kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dilihat dari proses pembuatan layanan seperti KTP elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK).

Permasalahan yang di temui karena kurangnya pegawai yang kurang memahami tentang Teknologi Informasi sehingga proses pelayanan menjadi lama khususnya dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Dispendukcapil tidak memberikan kepastian waktu dalam penyelesaian pembuatan dokumen tersebut. Dalam Standar Oprasional Pelaksanaan (SOP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso memberikan waktu proses selama 3 hari akan tetapi tidak sesuai dengan batas ketentuan yang telah ditentukan sebelumnya. Berikut kutipan wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang membuat dokumen Kartu Keluarga yaitu dengan Bapak Hendra Adi warga Desa Dadapan pada tanggal 18 Agustus 2022 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso:

“Saat ini saya butuh pembuatan Kartu keluarga dengan cepat karena butuh untuk proses daftar prakerja, tetapi saya mengalami proses pembuatan yang lama. Saya juga sudah mengajukan di desa tapi seminggu masih belum jadi juga. Kemudian saya datang mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bondowoso karena dari desa tidak mebeirkan kepastian juga untuk menanyakan perihal Kartu keurga saya, tapi bilanganya belum jadi karena kemaren ada kendala server error, disuruh datang lagi 3 hari kedepan, ini saya sudah datang ke dua kalinya masih belum ada kepastian dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.”⁵

Selain hal itu kurangnya sosialisasi dan media informasi yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kepada masyarakat sehingga kurang optimal. Permasalahan lainnya dinilai kurang cepat dan tanggap dalam menjawab pelayanan melalui aplikasi *WhatsApp* yang diajukan oleh masyarakat Bondowoso. Hal ini memperlihatkan bahwa pegawai belum memberikan pelayanan yang cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan yang diajukan masyarakat Bondowoso.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pihak pelaksana dalam menyelenggarakan pelayan publik harus dilayani dengan proses yang berkualitas, cepat, akurat, dan memuaskan. Dalam hal ini proses pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tidak sesuai dengan yang terjadi di lapangan. Hal membuktikan bahwa masih terdapat permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang perlu dibenahi dan perlu ditingkatkan.

Maka dalam konteks ini, penulis meneliti dan mempelajari tanggung jawab kependudukan dan status sipil dari pegawai dinas kependudukan dan

⁵ Hendra Adi, diwawancara oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022

pencatatan sipil. Hal ini dijelaskan dalam sebuah penelitian hukum yang berjudul : IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONDOWOSO.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian di atas, maka penulis merumuskan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?
2. Apa Kendala yang di Hadapi Dalam Melakukan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang telah dipaparkan pada sub bab sebelumnya, tujuan penelitian oleh penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.
2. Mengetahui kendala dalam implementasi pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana pada umumnya, tentu di dalam penelitian ini terdapat

beberapa manfaat antara lain adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi informasi dan pengetahuan dalam pembahasan dialektika ilmiah seputar implementasi pelayanan publik.
- b. Penelitian ini diharapkan juga ikut memperkaya dalam pembahasan-pembahasan ilmiah dalam bidang penelitian hukum.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan terkait pelayan publik.

b. Bagi Masyarakat

Untuk memberikan gambaran tentang bagaimana penerapan yang sudah dilakukan dalam pengimplementasian pelayanan publik di daerah yang ada di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

c. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq jember

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi satu dari catatan-catatan rekaman atau sebagai sumber informasi dalam perpustakaan sekaligus menjadi bahan literatur untuk diadakannya penelitian lainnya.

E. Definisi Istilah

Bagian ini penulis memaparkan pengertian kata yang terdapat dalam judul yang menjadi fokus penelitian ini. Hal ini dimaksudkan supaya tidak

ada kesalahan terhadap makna istilah yang diberikan sebagaimana apa yang dimaksud oleh penulis. Berikut ini istilah-istilah yang ada di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Implementasi

Implementasi merupakan suatu tindakan, pelaksanaan yang direncanakan dan diperintahkan sebelumnya secara sistematis dan rinci. Menurut Nurdin Usman, implementasi berkaitan dengan adanya suatu kegiatan, tindakan, mekanisme sistem dan pelaksanaan, bukan sekedar kegiatan, melainkan suatu kegiatan yang perlu direncanakan dan dicapai sesuai dengan tujuan yang diinginkan.⁶

Implementasi menghubungkan tujuan kebijakan dan implementasi dengan hasil pemerintah. Implementasi Van Meter dan Van Horn bertujuan untuk membangun jaringan yang memungkinkan pencapaian tujuan kebijakan publik melalui kegiatan instansi pemerintah, termasuk berbagai aspek pemangku kepentingan.⁷

Guntur Setiawan juga mengemukakan bahwa implementasi merupakan serangkaian kegiatan yang dapat disesuaikan dengan proses interaksi antara tindakan dan tujuan untuk mencapai dan membutuhkan jaringan organisasi yang efektif.⁸

2. Pelayanan Publik

Pelayanan yaitu suatu kegiatan yang bermanfaat dan memuaskan

⁶ Nurdin Usman, *Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta: Grasindo, 2002), 70.

⁷ Haedar Akib, Implementasi kebijakan Mengapa, Bagaimana, *Jurnal Administrasi Publik* 1, no 1 (2010), 2 <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/289>

⁸ Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*, (Balai Pustaka 2004), 39.

dalam suatu kelompok atau unit. Sampara juga memberi pendapat yaitu pelayanan merupakan suatu kegiatan yang berkesinambungan, yaitu suatu kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau suatu mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pihak yang berkepentingan.⁹

Kata publik sebenarnya dapat diterima dalam bahasa Indonesia baku. Ini umumnya berarti bahwa banyak orang yang ramai. Definisi dari kata publik yaitu banyak orang menyimpulkan dengan mempunyai kesamaan sikap, harapan, tindakan, pikiran, perasaan, dan tindakan yang baik, baik berdasarkan etika yang berlaku.¹⁰

Pelayanan publik dapat diartikan dengan memberikan kebutuhan atau layanan (melayani) seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan atau tujuan masing-masing, sesuai dengan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan publik adalah kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan penyelenggara pelayanan publik, baik berupa pemenuhan kebutuhan dan penerima pelayanan, maupun pelaksanaan aturan yang timbul dari undang-undang.¹¹

3. Kependudukan

Pertumbuhan penduduk berdampak langsung pada upaya peningkatan kualitas pemanfaatan bakat. Pertumbuhan penduduk merupakan pendorong utama di balik bertambahnya jumlah orang yang

⁹ J.S. Badudu, Sutan Mohammad Zain, kamus Umum bahasa Indonesia, (Jakarta: Pustaka sinar harapan, 2001), 781-782.

¹⁰ Ibid. 1095.

¹¹ Lijian Poltak Sinambela, Sigit Rochadi, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT bumi Aksara, 2008), 5-6.

membutuhkan pembangunan, pembinaan dan pemanfaatan. Kependudukan adalah masalah kualitas dan ketahanan dalam hal jumlah, struktur, usia, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, migrasi, persebaran, politik, sosial ekonomi, budaya, dan kota.

4. Pencatatan Sipil

Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam pelaksanaan register pencatatan sipil pada instansi pemerintahan. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 32 tahun 2006 yang dimaksud dengan Dinas Catatan Sipil adalah bagian kantor yang di dalamnya mengurus pekerjaan pencatatan peristiwa yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pemerintahan.¹²

F. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini penulis akan memaparkan sistematika pembahasan dari penelitian guna mempermudah penelitian dan mensistematiskannya. Penyusunan sistematika pembahasan dalam penelitian ini dilakukan sesuai pedoman karya ilmiah sebagaimana berikut :

BAB I : berisi pendahuluan yang mencakup beberapa sub bahasan, yaitu konteks penelitian yang menjelaskan argumentasi mendasar dari diangkatnya penelitian ini, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

¹² Leni Natalia Zulita, Indra Kanedi, Sistem Administrasi pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu, *Jurnal Media Informasi* 7, no. 2 (September 2011), 06. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jmi/article/view/45/57>

BAB II : merupakan bab yang di dalamnya akan dipaparkan dua bagian mengenai kajian pustaka, yaitu penelitian terdahulu dan kajian teori. Pada sub bahasan penelitian terdahulu akan dipaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki keterhubungan dengan penelitian ini. Adapun pada kajian teori akan dipaparkan kerangka teoritik yang akan dijadikan sebagai analisa pijakan dalam menjelaskan penelitian ini.

BAB III: adalah bab tentang metode penelitian yang merupakan kerangka metodik dalam dilakukannya penelitian ini. Pada bab ini terdapat tujuh sub bahasan, antara lain pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV: berisi penyajian data dan analisis yang kemudian dikhususkan pada tiga sub bahasan, yaitu gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data dan pembahasan temuan yang merupakan orientasi utama dari dilakukannya penelitian ini.

BAB V: merupakan bab terakhir yang sekaligus berisi tentang bagian tentang bagian penutup. Pada bab ini akan dipaparkan kesimpulan dari penelitian dan saran.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu akan dimuat berbagai hasil penelitian yang relevan dengan penelitian penulis dan memiliki keterkaitan dengan penelitian ini, kemudian selanjutnya akan dibuat secara ringkas. Penelitian terdahulu ini penelitian yang sudah pernah terpublikasi atau masih belum terpublikasi. Dengan melakukan penelitian terdahulu ini, maka akan terlihat keaslian posisi penelitian telah dilakukan.¹³

1. Rinaldo Oktaviano (2019), dengan judul “Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak”,¹⁴ skripsi ini membahas tentang peran Dispendukcapil Kota Bukittinggi dalam melaksanakan program KIA. penelitian ini menggunakan penelitian hukum sosiologis (Yuridis Sosiologis) yang terkait dengan pengaruh berlakunya hukum positif sehingga dalam memperoleh data penelitian ini dengan observasi, wawancara, dan studi kepustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian. Analisis yang digunakan yaitu dengan deskriptif kualitatif. Kesimpulan dari skripsi ini adalah tentang peran Dispendukcapil Kota Bukittinggi masih belum maksimal dikarenakan beberapa faktor yaitu

¹³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. (Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Acmad Siddiq Jember, 2021) 93.

¹⁴ Rinaldo Oktaviano, *Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi Dalam Penerbitan Kartu Identitas Anak Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak*”, (Skripsi, UIN Suska Riau, 2019), 8.

anggaran dana, sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan faktor dari masyarakat itu sendiri.

Dari hasil dari pengamatan pada penelitian terdahulu maka perbedaan dengan penelitian penulis yaitu terletak pada reduksi data dan subyek penelitian beserta objek penelitian yang digunakan sebagai penelitian lapangan.

2. Aminah Hanum Lubis (2021), dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Tinjau Dari Fiqh Siyasah (Studi Kasus di Dispendukcapil Kabupaten mandailing Natal”,¹⁵ skripsi ini membahas tentang efektivitas pelayanan e-KTP di Dispendukcapil di Kabupaten Mandailing Natal. Selain itu membahas persoalan yang dikeluhkan masyarakat tentang pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk e-KTP. Jenis Penelitiannya adalah penelitian deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat di amatai di lapangan. Kesimpulan dari skripsi ini yaitu efektivitas pelayanan pembuatan e-KTP di Mandailing Natal berjalan kurang optimal, masih berbelit-belit dan kinerja pelayanan pegawai tidak tertib, kurang tanggung jawab terhadap segala tugas.

Perbedaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu pada subyek dan objek penelitian yang digunakan sebagai penelitian lapangan.

¹⁵ Aminah Hanum Lubis, *Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Ditinjau Dari Fiqh Siyasah (Studi Kasus di Dinas Dispendukcapil Kabupaten Mandailing Natal)*, (Skripsi, Universitas Negeri Sumatra Utara, 2021), 9.

3. Ayu Kusuma wardani (2018), dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”¹⁶ skripsi ini membahas tentang kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa serta bagaimana prespektif hukum tata negara islam terhadap kualitas kinerja pelayanan di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif lapangan dengan pendekatan penelitian yuridis empiris. Serta data yang digunakan dengan hasil wawancara dengan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dan masyarakat. Dengan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Beserta Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan adalah Klasifikasi data atau kategori data, Reduksi data dan editing data. Kesimpulan dari skripsi ini yaitu perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan dan juga fasilitas-fasilitas yang disediakan agar masyarakat merasa nyaman. Selain itu Pemerintah juga perlu untuk meningkatkan kualitas jaringan yang digunakan agar pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa menjadi cepat dan masyarakat tidak perlu lagi mondar-mandir.

Hasil dari pengamatan pada penelitian terdahulu maka letak perbedaan antara penelitian penulis yaitu pada teknik analisis data yaitu berupa reduksi data serta penyajian subyek atau informan serta perbedaan

¹⁶ Ayu Kusuma, “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (Perspektif Hukum Tata Negara Islam)”, (Skripsi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018) 7.

pada objek penelitian yang digunakan sebagai penelitian lapangan.

4. Ismayawati, dengan judul skripsi “Implementasi Program layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Kewenangan Desa di Dinas dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng” skripsi ini membahas tentang implementasi program layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan berdasarkan indikator program, organisasi pelaksanaan dan kelompok sasaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantaeng, serta faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi program layanan administrasi kependudukan berbasis kewenangan desa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bantaeng. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan, dan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Kesimpulan dari skripsi ini program layanan adminduk berbasis kewenangan desa telah memiliki tujuan yang jelas yaitu membuat pengurusan administrasi kependudukan lebih dekat, cepat dan masyarakat tidak lagi mengeluarkan biaya, dan organisasi pelaksana, kemampuan koordukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di desa masih belum optimal.

Dari hasil dari pengamatan pada penelitian terdahulu maka perbedaan dengan penelitian penulis yaitu penelitian pada teknik analisis data menggunakan reduksi data dan subyek penelitian beserta objek penelitian yang digunakan sebagai penelitian lapangan.

5. Sri Wahyuni, dengan judul skripsi “Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara”.¹⁷ Skripsi ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan pencatatan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara serta hambatan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara. Metode yang digunakan penelitian hukum yuridis normatif dengan mengkaji peraturan perundang-undangan terkait dan melakukan wawancara untuk memperoleh informasi tambahan. Hasil penelitian diperoleh bahwa pengaturan hukum mengenai pelayanan prima dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Utara diukur menggunakan variabel peraturan dan standar pelayanan serta hambatan pelaksanaan pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara terdapat pada sumber daya manusia, maupun masyarakat yang dilayani dan internal sering menjadi penghambat.

Dari hasil dari pengamatan pada penelitian terdahulu maka perbedaan dengan penelitian penulis yaitu subyek atau informan penelitian serta pada objek penelitian yang digunakan sebagai penelitian lapangan.

¹⁷ Sri Wahyuni, *Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara*, (Skripsi Universitas Sumatra Utara.2018), 32.

B. Kajian Teori

1. Teori Efektivitas Hukum

Peraturan perundang-undangan dari bawah ke atas berusaha agar aparaturnegara dan masyarakat dapat menerapkannya secara konsisten dan tanpa diskriminasi. Setiap orang dipandang sama di depan hukum (equality before the law). Namun dalam kenyataannya, undang-undang sering diabaikan dalam prosedur penerapannya, sehingga membuat peraturan menjadi tidak efektif. Ketidakefektifan regulasi disebabkan karena undang-undang yang tidak jelas, aparaturnegara yang inkonsisten atau masyarakat yang tidak mendukung pelaksanaan regulasi tersebut. Jika hukum dilaksanakan dengan baik, maka dapat dikatakan efektif. Dikatakan efektif karena undang-undangnya jelas dan tidak mensyaratkan penggunaan interpretasi dalam pelaksanaannya, yaitu. aparaturnegara menerapkannya secara konsisten dan masyarakat yang terkena dampak regulasi tersebut mendukungnya.¹⁸

Teori efektifitas hukum adalah teori yang mengkaji dan menganalisis keberhasilan dan kegagalan serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan dan penerapan hukum. Ada tiga kajian teori efisiensi hukum yang meliputi:

1. Keberhasilan dalam pelaksanaannya : Keberhasilan dalam pelaksanaan hukum yaitu bahwa hukum telah yang dibuat sudah sesuai dan mencapai tujuannya. Penegakan hukum dikatakan

¹⁸ Nauval Amin Mahmud, "Efektifitas Inovasi pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember", (Skripsi, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2021), 20.

efektif dalam pelaksanaannya, yaitu tercermin dari bagaimana masyarakat melaksanakan aturan hukum. Keberhasilan penegak hukum dapat dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang berkaitan dan terkait dengan ukuran efektivitas penegak hukum.

2. Kegagalan dalam pelaksanaannya : Tidak terlaksananya dengan baik undang-undang disebabkan karena undang-undang yang diundangkan tidak sesuai dengan tujuannya atau tidak tercapai pada saat pelaksanaannya.
3. Faktor yang mempengaruhinya : Faktor yang mempengaruhi adalah hal yang menyebabkan atau berpengaruh dalam pelaksanaan dan penerapan hukum tersebut.

Menurut Soerjono Soekanto, efektif atau tidaknya suatu undang-undang dapat ditentukan oleh lima faktor, yaitu:

1. Faktor hukum itu sendiri : Praktek administrasi hukum seringkali merupakan konflik antara hukum dan kepastian hukum. Hal ini karena konsep hukum menjadi rumusan yang abstrak, sedangkan kepastian hukum merupakan prosedur yang ditentukan secara normatif.
2. Faktor Penegak Hukum : Kunci keberhasilan dalam penegakan hukum adalah kepribadian penagak hukum itu sendiri.
3. Faktor Sarana atau Fasilitas yang Mendukung Penegak Hukum : Sumber daya dan dana pendukung meliputi sumber daya manusia yang berkualitas dan terlatih, organisasi yang baik dan peralatan yang memadai, penegakan hukum tidak dapat berjalan dengan lancar dan

lembaga penegak hukum tidak dapat menjalankan tugasnya.

4. Faktor Masyarakat : Masyarakat berperan penting dalam keberhasilan penegakan hukum, karena penegakan hukum berawal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai sesuatu di dalam masyarakat.
5. Faktor Kebudayaan : Peraturan perundang-undangan tertulis harus memuat nilai-nilai yang berada di bawah common law. Dalam penegakan hukum, ketika terjadi banyak perubahan antara peraturan perundang-undangan dengan budaya masyarakat, maka penegakan hukum menjadi lebih mudah.¹⁹

Kelima faktor yang dikemukakan Soerjono Soekanto tersebut, tidaklah disebutkan faktor-faktor mana yang sangat dominan berpengaruh, semua faktor tersebut harus saling mendukung untuk membentuk efektifitas hukum.²⁰

2. Teori Pelayanan Publik

Menurut Kotler, pelayanan merupakan suatu kegiatan-kegiatan yang menguntungkan yang menimbulkan kepuasan, walaupun hasilnya tidak berhubungan secara fisik dengan produk.

Dimensi kualitas pelayanan menurut Kotler merupakan gambaran atas seberapa jauh perbedaan antara kenyataan pelayanan (*perceived service*), dengan harapan masyarakat yang seharusnya diterima (*expected*

¹⁹ Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan Hukum*, (Jakarta: PT Grafindo Persda, 2008), 8.

²⁰ Moh Anwar Nuris, "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Government dalam Mewujudkan kabupaten jember", *Rechtenstudent Journal* 1 no.3, 304-310 <https://rechtenstudent.iain-jember.ac.id/index.php/rch/article/view/39/33>

service).²¹

Berikut ini merupakan dimensi kualitas pelayanan publik menurut Kotler :

- a. *Tangibles* (bukti Nyata), yaitu menunjukkan bahwa lingkungan atau fasilitas dimana pelayanan tersebut dilakukan seperti organisasi, instansi, pekerjaan dan pakaian yang dikenakan.
- b. *Realiability* (Keandalan), merupakan suatu kemampuan dalam memberikan pelayanan publik yang telah dijanjikan secara konsisten dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Kesigapan), merupakan suatu kemampuan untuk melakukan performa pelayanan yang mudah dan cepat.
- d. *Competence* (Kompetensi), kemampuan dalam layanan yang diperlukan untuk menampilkan pelayanan yang tawarkan.
- e. *Courtesy* (Kesopaan-kesantunan), menunjukkan sikap rasa hormat, kesopanan dan perhatian serta keramahan kepada pelanggan.
- f. *Credibility* (Kredibilitas), adalah kejujuran dan kemampuan penyedia jasa agar dipercaya.
- g. *Security* (Keamanan), merupakan adanya rasa bebas resiko, bebas keraguan terhadap pelayanan yang telah diberikan.
- h. *Access* (Akses), adalah buah kemampuan memberikan kemudahan untuk melakukan hubungan dengan penyedia jasa.
- i. *Communication* (Komunikasi), Suatu kemampuan untuk mengatakan

²¹ Sirajudin, Didik Sukrino, dan Winardi, *Hukum pelayanan Publik* (Malang: Setara Press, 2012), 12.

sesuatu dengan cara yang mudah di mengerti.

- j. *Understanding the customer* (Memahami), yaitu berusaha mengetahui kendala atau kesulitan kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan.

Pada Undang-undang No 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan berdasarkan ketentuan yang berlaku bagi setiap warga negara berupa barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah penyediaan layanan yang memenuhi kebutuhan orang yang berkepentingan dengan lembaga tersebut dengan cara yang telah ditentukan untuk memastikan layanan yang optimal kepada penerima layanan.

Pelayanan publik adalah kegiatan kelompok atau individu dalam suatu lembaga yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka pelayanan publik menjadi sangat penting karena berkaitan dengan kebutuhan masyarakat. Bahwa jika pelayanan publik dihilangkan maka kebutuhan masyarakat tidak akan terjawab secara maksimal diperlukan komponen yang bertindak sebagai penyedia layanan. Karena salah satu aspek kunci dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kualitas pegawai.²²

²² Dahyar Daraba, *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik* (Parang: Penerbit Leisyah, 2019), 194.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian Kualitatif dengan jenis penelitian yuridis empiris dengan pendekatan penelitian hukum (statutory approach) dan pendekatan konseptual (conceptual approach). Dalam pendekatan hukum, peneliti perlu mengetahui hirarki hukum dan asas-asas hukum untuk memahami pendekatan regulasi.²³ Tujuan dari pendekatan konseptual adalah untuk memberikan analisis yang relevan dengan penyelesaian masalah hukum, berdasarkan aspek konsep hukum yang mendasarinya.

Pendekatan menggunakan kajian hukum (sosiologis) yuridis empiris digunakan dalam pendekatan penelitian ini, yaitu. hukum sebagai fenomena sosial empiris yang dipelajari karena memiliki efek dan konsekuensi pada berbagai aspek kehidupan sosial.²⁴ Penelitian hukum empiris menggunakan bahan pustaka data sekunder sebagai data yang pertama lalu dengan data primer atau data lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian oleh peneliti yakni berada di lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini narasumber dapat dijadikan sebagai subjek dalam arti dapat menghasilkan informasi yang dapat diteliti oleh peneliti untuk

²³ Peter mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum* (jakarta: Kencana Prenada Media group, 2008), 97.

²⁴ Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode penelitian Hukum* (Jakarta: PT. raja Grafindo Persada, 2004), 133.

melakukan penelitian. Subyek penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso, dimana penentuan subyek yang digunakan bersifat purposeful yaitu ditentukan sumber informasi yang terpercaya sebagai sumber dengan aspek dan tujuan yang diharapkan.

Adapun yang dijadikan sebagai sumber hukum dalam penelitian ini, peneliti menetapkan sebagai berikut :

- a. Sumber Data Primer : Sumber informasi utama, informasi diperoleh langsung dari sumber asli atau sumber pertama untuk memastikan kemurnian informasi.²⁵

Berikut sumber data primer :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso, Dr. Agus Tri Handono, M.M.
2. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso, Priyono Hadi Siswanto, S.H.
3. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Neli Sastriasari, S.E.
4. Masyarakat yang menjadi pemohon dokumen administrasi kependudukan Ibu Rani, Ibu Maryani, Bapak Doil, Bapak Burhan, Bapak Sudahri, Hendra Adi, Eko Prabowo, Hendro.

- b. Sumber Data Sekunder : yaitu data yang dapat digunakan sebagai bahan pendukung dan melengkapi kebutuhan data penelitian.²⁶ Sumber data sekunder dibagi menjadi tiga yaitu :

²⁵ Nuning Indah Pratiwi, 'Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikaasi', *Jurnal Imliah Dinamika Sosial* 1, no (2 Agustus 2017): 211.

<https://journal.undiknas.ac.od/index.php/fisip/article/download/219/179>

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R & D*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), 29.

1. Sumber data hukum primer : Perundang-undangan
 - 1) Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
 - 2) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 3) Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten;
 - 4) Peraturan Bupati Kabupaten Bondowoso Nomor 82 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Kerja Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso;
 - 5) Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bondowoso;
2. Sumber data hukum sekunder : merupakan berupa literatur-literatur, karya tulis ilmiah yang ada kaitannya dengan pokok masalah dalam studi ini. Baik berbentuk Jurnal, buku-buku, dan Laporan penelitian.
3. Sumber data hukum tersier : internet dan dokumentasi penelitian

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data sekunder yang diperoleh secara akurat melalui pengumpulan sumber data, disesuaikan dengan metode pendekatan penelitian untuk metode pengumpulan data sekunder dan primer:

1. Metode Wawancara Langsung

Wawancara ialah situasi dimana peran eksklusif tatap muka kepada pewawancara, dengan mengajukan pertanyaan guna memperoleh

jawaban terkait dengan pertanyaan penelitian responden. Wawancara langsung ini bertujuan mendapatkan informasi yang seksama serta akurat berasal asal yg ditentukan sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi guna mencapai tujuan memperoleh sumber yg seksama dan kompeten.

2. *Observasi* (Pengamatan)

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan peneliti secara langsung dengan menggunakan obyek atau tempat penelitian. Dengan menggunakan metode observasi dapat diperoleh data awal yang dapat digunakan untuk merumuskan masalah penelitian yang menarik untuk di teliti.²⁷

Dalam observasi ini, peneliti mengamati orang yang membutuhkan layanan menggunakan checklist. Pengamatan dapat dilakukan seminggu sekali atau tergantung kondisi lapangan. Alat observasi memberikan informasi berdasarkan fakta lapangan atau kondisi aktual, perilaku lingkungan dan hasil penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berikut ini menggunakan dokumentasi yaitu menggunakan catatan dan bahan yang diperoleh dari tempat penelitian. Dokumentasi berupa surat peneliti, foto penelitian. Dokumentasi yang diperoleh di lapangan dapat menjadi sumber yang memperkuat hasil analisis dalam penelitian.

²⁷ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, Metode Penelitian Hukum, (Bandung: PT Rafika Aditama, 2018)

E. Analisis Data

Penulis mengelola menggunakan metode kualitatif. Data yang dianalisis atau dikumpulkan bersifat deskriptif berupa gambar, kata-kata dan catatan, wawancara, potret, observasi lapangan, dll. Diperoleh dari hasil dokumen perseorangan, dokumen dan dokumen resmi.²⁸

F. Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas bahan penelitian, peneliti menggunakan triangulasi sumber dan metode. Sumber membandingkan penelitian dengan wawancara kemudian membandingkan apa yang dikatakan secara langsung, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen pribadi dan hasil wawancara dengan apa yang ada.

Sedangkan triangulasi dilakukan dalam beberapa teknik akuisisi data agar memperoleh data yang sesuai. data diverifikasi menggunakan triangulasi. Triangulasi menyediakan peneliti dengan realitas validitas data mereka untuk melaksanakan kesimpulan yang ditarik dari mereka.²⁹

G. Tahap-tahap Penelitian

Secara umum, tahap penelitian adalah proses menemukan suatu masalah, mencoba memecahkannya, dan menarik kesimpulan. Tahapan persiapan penyidikan hukum ini adalah tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir. Menurut Istanto, keseluruhan proses penelitian dibagi menjadi tiga tahap atau tahapan-tahap perencanaan penelitian, tahap

²⁸ Surjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 11.

²⁹ Bachtiar S. Bachri, "Meyakinkan Validasi Data melalui Trianggulasi Pada Penelitian Kualitatif", *Jurnal Teknologi Pendidikan* 10 no.1 (April,2010), 56-57.

<https://yusuf.staff.ub.ac.id/files2012/11/meyakinkan-validasi-data-melalui-triangulasi-pada-penelitian-kuantitatif.pdf>

pelaksanaan penelitian, dan tahap publikasi hasil penelitian.³⁰

1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan atau perencanaan merupakan salah satu rangkaian yang dilakukan peneliti untuk mencari informasi yang tepat sebelum melakukan penelitian. Tujuan dari rangkaian kegiatan ini adalah untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan dapat berhasil mencapai tujuan utamanya. Menulis skripsi penelitian merupakan salah satu persiapan yang terutama dibahas dalam hal pendefinisian masalah penelitian, pencarian informasi untuk pedoman pengolahan data, dan proposal penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap pelaksanaan dalam penelitian hukum adalah pelaksanaan suatu rencana atau pelaksanaan dari apa yang telah direncanakan pada tahap persiapan. Pada tahap ini peneliti mendatangi lokasi penelitian dan mengumpulkan informasi berupa penelitian literatur dan penelitian lapangan untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap akhir dari keseluruhan proses penelitian adalah penyusunan laporan penelitian, penyelesaian ini merupakan tahap penyajian laporan penelitian. Laporan penelitian pada dasarnya berisi uraian tentang penelitian yang dilakukan dan hasil penelitian.

³⁰ Elisabeth Nurhaini Butarbutar, *Metode Penelitian Hukum* (Bandung: PT Rafika Aditama, 2018)

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Peran dari adanya bidang pelayanan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menjadi hal yang krusial. Sebab dalam bidang pelayanan penduduk perlu melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat sehingga dijumpai banyak permasalahan dalam bidang administrasi. Salah satunya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Badan Penyelenggara Jaminan Sosisip (BPJS) di mana diperlukan kelengkapan data yang sesuai sehingga dapat diterbitkan. Meskipun pelayanan pendaftaran penduduk dapat dilakukan secara online namun dalam beberapa kasus masyarakat tetap mengalami kendala dalam penggunaannya. Salah satunya yakni apabila data yang diterbitkan tidak didaftarkan secara online kemudian ditolak oleh badan pemerintahan lain ketika masyarakat melakukan administrasi.

Seharusnya hal ini dapat berjalan dengan mudah dengan cara badan pemerintahan tersebut menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso karena telah terlibat dalam data Admuduk. Begitu pula dengan masyarakat yang mengalami keterbatasan dalam mengurus administrasi sebab pelayanan dapat dilakukan dari rumah namun dengan catatan NIK sebagai masyarakat telah tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Kemudian

masyarakat dapat menghubungi pihak pelayanan melalui nomor telepon yang telah disediakan. Mengingat fungsi dari adanya bidang pelayanan pendaftaran penduduk adalah melaksanakan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

Tabel 4.1 Jenis Pelayanan di Dispendukcapil Bondowoso

No	Jenis Layanan	Layanan
1.	Pendaftaran Penduduk	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) 2. Kartu Keluarga (KK) 3. Kartu Identitas Anak (KIA) 4. Surat Pindah
2.	Pencatatan Sipil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Akta Kelahiran 2. Akta Kematian 3. Akta Perkawinan 4. Akta Perceraian 5. Akta Pengakuan Anak 6. Akta Pengesahan Anak 7. Pencatatan Perubahan Nama 8. Pencatatan Perubahan Kewarganegaraan 9. Perubahan Status Kewarganegaraan di luar NKRI (WNI-WNA).
3.	Pelayanan Online	<ol style="list-style-type: none"> a) Cek Data <ol style="list-style-type: none"> 1. Cek E-KTP 2. Cek Kartu Keluarga 3. Cek Akta Kelahiran b) Konsultasi Data

Sumber : Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso 2022

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

terletak di jalan Kis Mangunsarkoro Gentengan Tamanansari Kecamatan Bondowoso kabupaten Bondowoso.

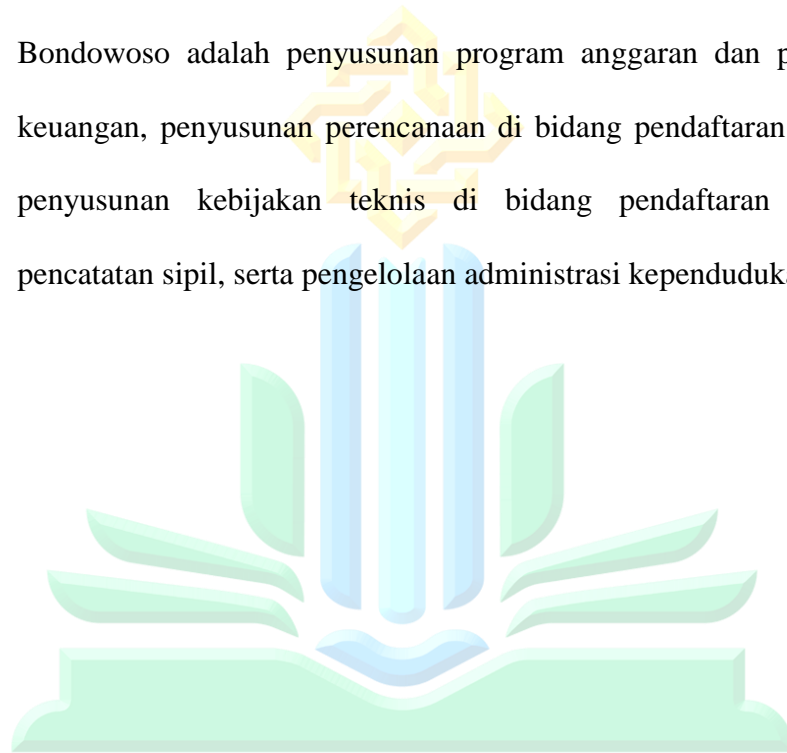
Gambar 4.1 Kantor Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso



Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso adalah salah satu organisasi perangkat daerah dalam urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal ini memberikan pelayanan terkait data kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dibentuk melalui Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Peran dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso adalah untuk memudahkan dalam pelaksanaan tugas serta memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso memiliki visi “terwujudnya penduduk Bondowoso yang tertib administrasi”. Sedangkan misinya adalah “mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan”. Adapun tugas pokok dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso adalah sebagai berikut:

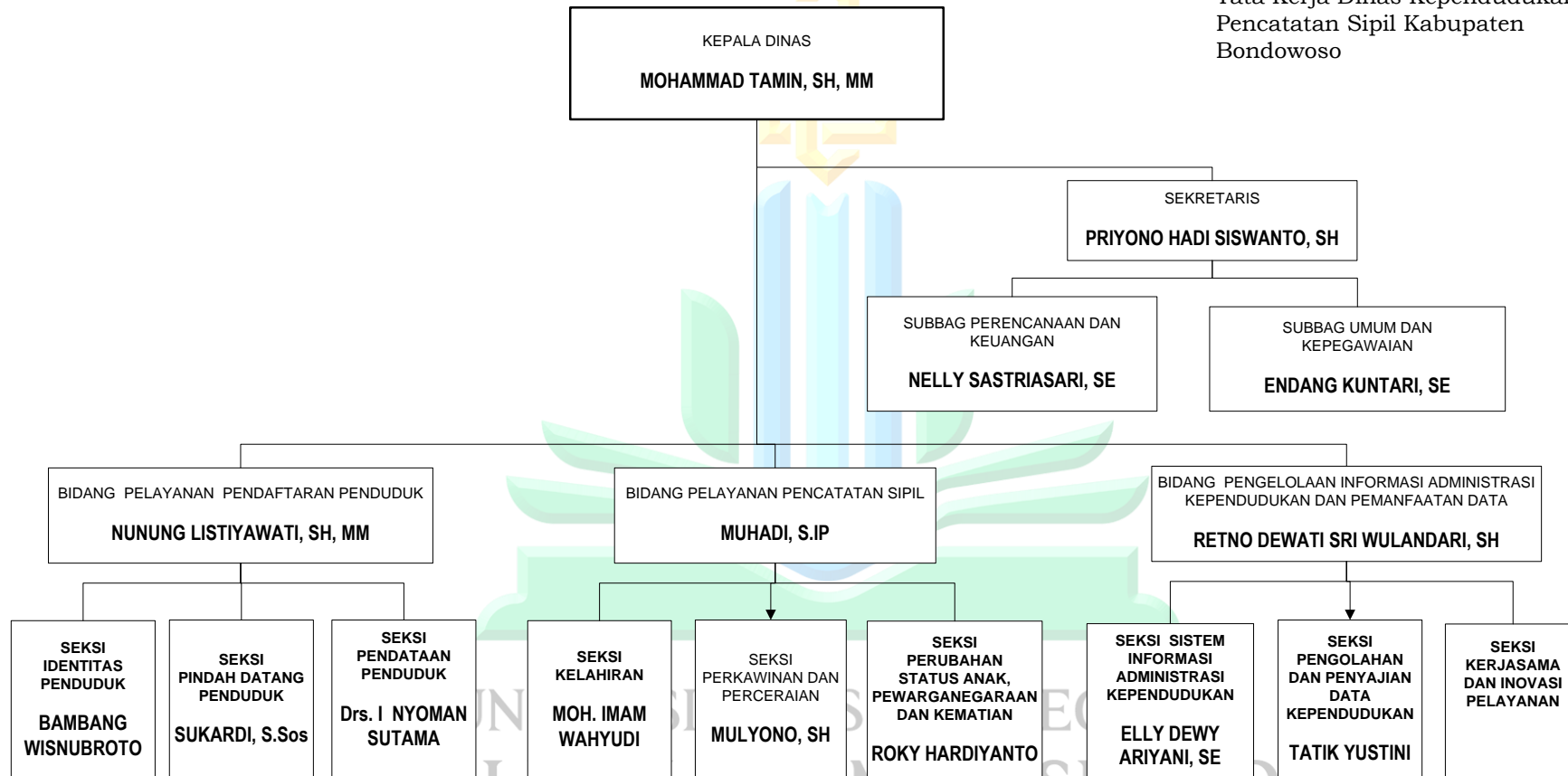
- a. Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso adalah membantu Bupati dalam melaksanakan segala urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah dalam hal administrasi kependudukan.
- b. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso adalah penyusunan program anggaran dan pengelolaan keuangan, penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, penyusunan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengelolaan administrasi kependudukan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bondowoso

Peraturan Bupati Nomor: 82 Tahun 2016
Tentang Kedudukan, Susunan
Organisasi, Tugas dan fungsi serta
Tata Kerja Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kabupaten
Bondowoso



B. Penyajian Data dan Analisis

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Pelayanan publik dapat dikatakan efektif apabila masyarakat dilayani dengan proses yang singkat, cepat, dan memuaskan. Menurut Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan terhadap masyarakat harus cepat, mudah, terjangkau, serta terukur di mana hal ini didukung oleh praktik layanan yang baik serta peralatan dengan kualitas tinggi. Adapun implementasi pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dilakukan dengan sistem Aplikasi pengelola kependudukan daerah yaitu Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIK) Terpusat yang dikelola oleh Kementerian Dalam Negeri sejak Januari tahun 2022. Sebelumnya pengelolaan data kependudukan dilakukan melalui Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIK) Distribusi yang dikelola di bawah naungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal ini disampaikan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso Bapak Tri Handono dalam wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022 yakni sebagai berikut:³¹

“Saat ini proses Adminduk telah dicanangkan sejak Januari 2022 di mana menimbulkan beberapa permasalahan salah satunya adalah E-KTP yang tidak online. Apabila permasalahan ini terjadi ketika masyarakat melakukan pelayanan di tempat lain kemudian KTP tidak terdaftar secara online maka pemberi pelayanan seharusnya menghubungi

³¹ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

Dispenduk untuk aktivasi online. Sebab pemberi pelayanan telah melakukan kerja sama data Adminduk”.

Dalam hal ini juga beberapa masyarakat menyampaikan bahwa Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masing kurang optimal. Hal ini disampaikan oleh Bapak Hendra Adi dari Dadapan dalam wawancara pada tanggal 18 Agustus 2022 yakni sebagai berikut:³²

“Saya butuh Kartu Keluarga terbaru yang pembuatannya cepat tetapi selama ini prosesnya lama. Bahkan saya sudah melakukan pengajuan ke desa tetapi belum kunjung jadi selama satu bulan. Kemudian saya menunggu pembuatannya selama satu bulan lebih setelah mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”

Tabel 4.2 Jumlah Kepengurusan Pelayanan Semester 1 per-hari Bulan Agustus 2022 Dispendukcapil Boondowoso

No	Tanggal	KTP
1.	18 Agustus 2022	Perekaman KTP : 94 Pencetakan E-KTP : 130 Kartu Keluarga : 267 KIA : 62 Akta Kelahiran : 57 Akta Kematian : 8 Akta Perkawinan : 5 Akta Perceraian : 3
	Jumlah	626
2.	22 Agustus 2022	Perekaman KTP : 86 Pencetakan E-KTP : 196 Kartu Keluarga : 311 KIA : 92 SKPWNI Pindah : 13 Akta Kelahiran : 58 Bakak : 4 Biodata WNI : 2 Akta Kematian : 15 Akta Perkawinan : 7

³² Hendra Adi, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022.

		Akta Perceraian : 1
	Jumlah	785
3.	23 Agustus 2022	Perekaman KTP : 75 Pencetakan E-KTP : 229 Kartu Keluarga : 323 KIA : 73 SKPWNI Pindah : 35 Akta Kelahiran : 74 Bakak : 3 Biodata WNI : 1 Akta Kematian : 10 Akta Perkawinan : 2 Akta Perceraian : 1
	Jumlah	825

Dari data di atas menunjukkan bahwa Kepengurusan Kartu Keluarga dan e-KTP cukup banyak perharinya. Dengan banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus Kartu Keluarga dan e-KTP membuat pegawai administrasi kewalahan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Berkaitan dengan Kepengurusan administrasi kependudukan yang ada di Dispendukcapil Bondowoso, khususnya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK), dari data di atas menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK) yang banyak mengalami permasalahan, diantaranya ada 2 (dua) faktor utama internal dan eksternal yaitu tingkat pengetahuan dari pegawai sebagai pelayanan masyarakat yang masih lemah dan sarana prasana yang dimiliki kurang memadai sebagai pendukung dalam pelayanan, dan kurangnya kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dan faktor Eksternal sendiri yakni kurangnya kesadaran masyarakat akan pentingnya Kartu Keluarga.

Implementasi pada pelayanan publik diatur melalui standar pelayanan pada Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik terhadap masyarakat harus berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, serta terukur. ayat tersebut menguraikan bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi janji dari penyelenggara kepada masyarakat harus berprinsip pada pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Maka tolak ukur pada pelayanan publik dari masyarakat adalah sebagai berikut:

a. Berkualitas

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum berkualitas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yakni Bapak Tri Handono pada tanggal 25 Agustus 2022 dapat disimpulkan pelayanan administrasi pencatatan sipil masih belum berkualitas.³³ Hal

ini dibuktikan dalam hasil wawancara demikian:

“Pelayanan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sudah kami terapkan masih belum optimal dikarenakan sering terjadinya server error, kurangnya pegawai yang menguasai dalam bidang informasi teknologi, hal itulah proses dalam pembuatan KTP maupun KK terhambat, namun saat ini kami terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pegawai dengan melakukan Jumat meeting dan forum zoom dengan instansi Dispenduk dari kota lain”.

Selain itu hasil wawancara dengan masyarakat kualitas pelayanan

³³ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso belum berjalan dengan baik. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Doil yang merupakan masyarakat Desa Tamanan pada tanggal 18 Agustus 2022 melalui wawancara sebagai berikut:³⁴

“Saya ingin mengurus pemecahan Kartu Keluarga tetapi prosesnya berjalan sangat lama serta tidak ada kejelasan lebih lanjut. Ketika saya mendatangi kembali Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso ternyata pemecahan Kartu Keluarga yang baru sudah tercetak tetapi saya tidak diberi kejelasan mengapa proses pembuatannya lama”.

Melalui beberapa hasil wawancara di atas dapat dikatakan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso belum memenuhi kualitas yang baik menurut sudut pandang masyarakat yang melakukan pelayanan. Masyarakat tidak mendapat kepastian hukum dimana hal ini tidak sesuai dengan Pasal 2 ayat (2) Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 6 tahun 2017.

Selain itu menurut Soerjono Soekamto faktor dari penegak hukum yaitu sumber daya manusia yang menyangkut komitmen pimpinan, serta moralitas sebagai penentu kinerja instansi pemerintahan daerah yang belum memuaskan. Lebih lanjut lagi budaya birokrasi merupakan penyebab lain dari penyelenggaraan pelayanan belum berkualitas. Budaya sangat berpengaruh besar terhadap kinerja birokrasi pemerintahan daerah dalam proses penyelenggaraan layanan

³⁴ Doil, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022.

publik.³⁵

b. Cepat

Pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepuasan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dinilai masih belum tepat waktu, hal ini disampaikan oleh hasil wawancara sebagai berikut :

Hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rani warga Desa Karangmelok menyampaikan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan Kartu Keluarga berjalan dengan lambat.³⁶ Wawancara dilakukan pada tanggal 25 Agustus 2022 dengan hasil yaitu:

“Saya mau mengurus pemecahan Kartu Keluarga untuk membuat Kartu Keluarga baru. Saya sudah mengajukan ke desa tapi prosesnya sangat lama kira-kira satu bulan belum jadi. Kemudian saya mendatangi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso ternyata Kartu Keluarga saya masih belum jadi juga. Kemudian saya menunggu lagi untuk pembuatannya lalu empat hari setelahnya Kartu Keluarga tersebut sudah jadi”.

Hal ini juga diperkuat dengan hasil wawancara dari Bapak Eko Prabowo pada tanggal 23 Agustus 2022 yang merupakan warga desa Wringin. Dalam hasil wawancaranya beliau mengatakan sebagai berikut:³⁷

“Saya mengurus perekaman Kartu Tanda Penduduk baru dan

³⁵ Titin Rohayatin, Tulus Warsito, Ulung Pribadi, "Faktor Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan", *Jurnal Caraka Prabhu* 01no.01 (Juni 2017) 23-35 <https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/50/38>

³⁶ Rani, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

³⁷ Eko Prabowo, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

bilanganya jika sudah jadi Kartu Tanda Penduduk akan dikirim dalam tiga hari dari proses perekaman. Namun setelah lewat dari tiga hari sesuai dengan batas yang ditentukan saya juga belum menerima Kartu Tanda Penduduk yang baru. Jadi saya menunggu selama tiga minggu baru Kartu Tanda Penduduk saya yang baru jadi”.

Selain itu menurut hasil wawancara dengan Bapak Hendra Adi warga Desa Dadapan pada tanggal 18 Agustus 2022 juga menyampaikan hal serupa.³⁸ Dalam hasil wawancara beliau menyampaikan butuh waktu yang lama dalam pembuatan Kartu Keluarga dengan hasil wawancara demikian:

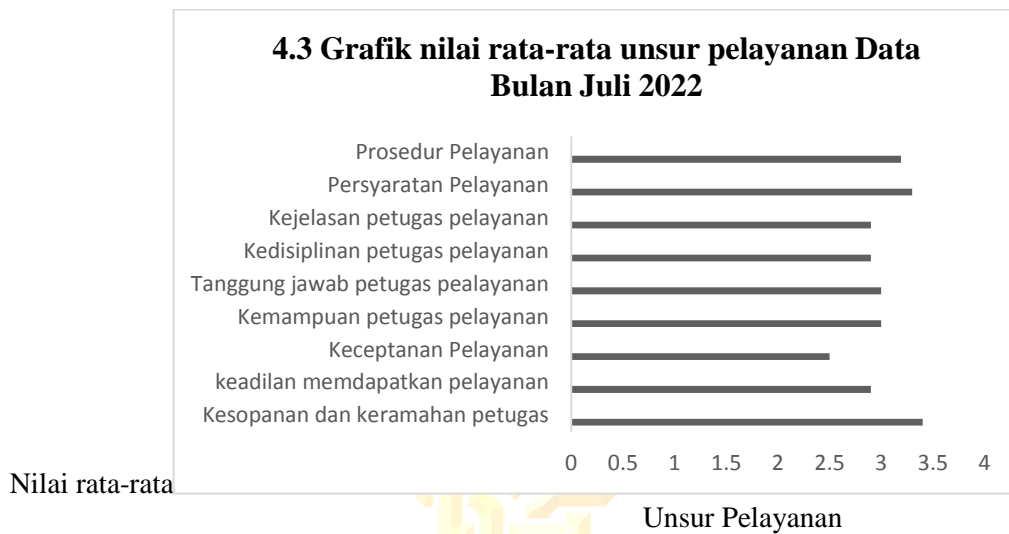
“Saat itu saya butuh pembuatan Kartu Keluarga dengan cepat tetapi saya mengalami proses pembuatan yang lama. Saya juga sudah melakukan pengajuan di desa tapi masih belum jadi juga. Kemudian saya menunggu pembuatannya selama satu bulan lebih setelah mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dikatakan bahwa proses pembuatan administrasi kependudukan masih lambat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

membutuhkan waktu yang lama dalam menyelesaikan proses administrasi kependudukan.

³⁸ Hendra Adi, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022.

4.3 Grafik nilai rata-rata unsur pelayanan Data Bulan Juli 2022



Kesimpulan :

Rata-rata teritimbang : 2.70

Mutu pelayanan : B

Kinerja Uinit Pelayanan : Baik

Berdasarkan hasil survei kepuasan layanan diatas dapat dikatakan bahwa proses kecepatan pembuatan data-data kependudukan masih terendah. Dimana masyarakat yang membutuhkan data tersebut perlu menunggu pembuatannya lama dan hal ini tidak sesuai dengan standar pelayanan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Faktor sarana dan Prasarana yang mendukung pelayanan menjadi suatu yang sangat penting bagi instansi, maka dari pada itu instansi pemerintahan harus meningkatkan kinerja pegawai agar terciptakan kualitas pelayanan. Dengan adanya hasil kerja yang sesuai dengan visi dan misi memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat maka akan meningkatkan kualitas pelayanan.³⁹

³⁹ Andi Nur Islamiyah, Alias. Hafiz Elfiansyah Parawu, "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Ketenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa", *Jurnal Unismu* 2, no.5 (Oktober 2021) 1975-1891

c. Mudah

Implementasi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dalam mengurus administrasi kependudukan masyarakat dipermudah melalui pelayanan online melalui aplikasi *WhatsApp* akan tetapi dalam proses pelayanan masih terkesan sulit dikarenakan lamanya pegawai untuk membalas pesan melalui online. hal ini diterangkan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Menurut hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 18 Agustus 2022 dengan Bapak Burhan warga Desa Wonosari disampaikan bahwa pembuatan data administrasi via online memiliki respon yang kurang.⁴⁰ Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara demikian:

“Kartu Keluarga dan Nomor NIK keluarga saya tidak bisa digunakan jadi saya mengurus administrasi via online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Tetapi saya tidak mendapatkan respon bahkan saya juga sudah komplain dengan menghubungi di *WhatsApp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tapi ternyata tidak cepat di respon juga”.

Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Maryani warga Desa Tegal Ampel melalui wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022.⁴¹

Dalam hasil wawancara beliau menyampaikan ingin mengetahui kesalahan data yang tidak sesuai namun responnya lambat dengan hasil

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5442>

⁴⁰ Burhan, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022.

⁴¹ Maryani, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

wawancara sebagai berikut:

“Kartu Keluarga dan nomor Kartu Tanda Penduduk saya tidak sesuai dengan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Jadi saya ingin mengecek kesalahannya dimana tetapi saya tidak mendapatkan jawaban di mana letak kesalahannya sehingga saya bingung dan tiba-tiba saya harus mengurus administrasi untuk perbaikan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk saya yang baru”.

Namun menurut Ibu Neli Sasfriasi selaku staff Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil menyampaikan bahwa dokumen yang kelengkapannya kurang akan membutuhkan waktu yang lama.⁴² Hal ini disampaikan dalam wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022 sebagai berikut:

“Sebenarnya pelayanan pencatatan sipil ini mudah dilakukan asalkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan sudah lengkap dan tidak ada minus. Karena kalau antar data tidak sesuai maka butuh waktu yang lama untuk memperbaikinya. Saya merasa masyarakat perlu untuk mengetahui pentingnya kesamaan antar seluruh data jadi kami sebagai pegawai perlu bersabar untuk menjelaskan secara detail terkait letak kesalahannya”.

Melalui hasil wawancara tersebut pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menurut sudut pandang masyarakat masih terasa dipersulit. Tetapi hal ini juga tidak menutup kemungkinan bahwa masyarakat belum mengetahui bahwa pembuatan data administrasi tidak mudah karena kesalahan antar data yang tidak sesuai.

d. Terjangkau

⁴² Neli Sasfriasari, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

Implementasi pelayanan yang terjangkau merupakan pelayanan yang mudah dijangkau oleh kalangan siapapun, akan tetapi pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum menjangkau kepada masyarakat yang gagap teknologi.

Menurut pendapat kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yakni Bapak Tri Handono dalam wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022 dengan hasil sebagai berikut:⁴³

“Distribusi data kependudukan yang dilakukan via online antara Kemendagri dan Pemkab memudahkan dalam pengurusan administrasi kependudukan sehingga lebih terjangkau dan efisien. Selain itu pelayanan kepada masyarakat juga lebih terjangkau mengingat akses pelayanan dapat dilakukan secara online”.

Selain itu menurut Sudahri warga Wringin yang melakukan administrasi data kependudukan dalam wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022 juga menyatakan bahwa:⁴⁴

“NIK milik saya ganda kemudian dilakukan perekaman hal ini disebabkan oleh kesalahan informasi karena kurangnya edukasi sehingga saya memiliki NIK ganda. Permasalahan ini menjadi tidak terjangkau karena saya sudah menanyakan via online terlebih dahulu sebelum melakukan pengurusan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tetapi responnya sangat lambat”.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwasannya pengurusan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih

⁴³ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

⁴⁴ Sudahri, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

terdapat pelayanan yang kurang di jangkau dalam pelayanan via online yang disediakan.

e. Terukur

Pelayanan yang terukur yaitu pelayanan publik yang sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan sebelumnya. Sudah terhitung mencapai batas yang telah ditentukan. Dalam Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum terpenuhi.

Melalui hasil wawancara dengan Ibu Neli Sasfriasari sebagai staff Bidang Pelayanan Pendataan Sipil dalam wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022 menyampaikan sebagai berikut:⁴⁵

“Untuk pelayanan data kependudukan belum sepenuhnya terukur dimana hal ini dibuktikan dengan jumlah pegawai selama pelayanan belum mampu mengimbangi masyarakat. Sehingga dapat dikatakan secara kuantitas jumlah pegawai belum terukur dan masih membutuhkan pelatihan kepegawaian agar memiliki peningkatan kualitas”.

Hal demikian juga disampaikan oleh Bapak Tri Handono selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yang menyampaikan wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022 sebagai berikut:⁴⁶

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dalam segi pelayanan belum dapat dikatakan terukur karena walaupun dalam pelayanan juga dibantu dengan alat-alat berkualitas yang dapat menunjang kinerja pegawai akan tetapi faktor server eror masih belum bisa kita tangani secara maksimal. Hal ini kita juga perlu kerjasama antara antar pegawai dimana

⁴⁵ Neli Sasfriasari, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

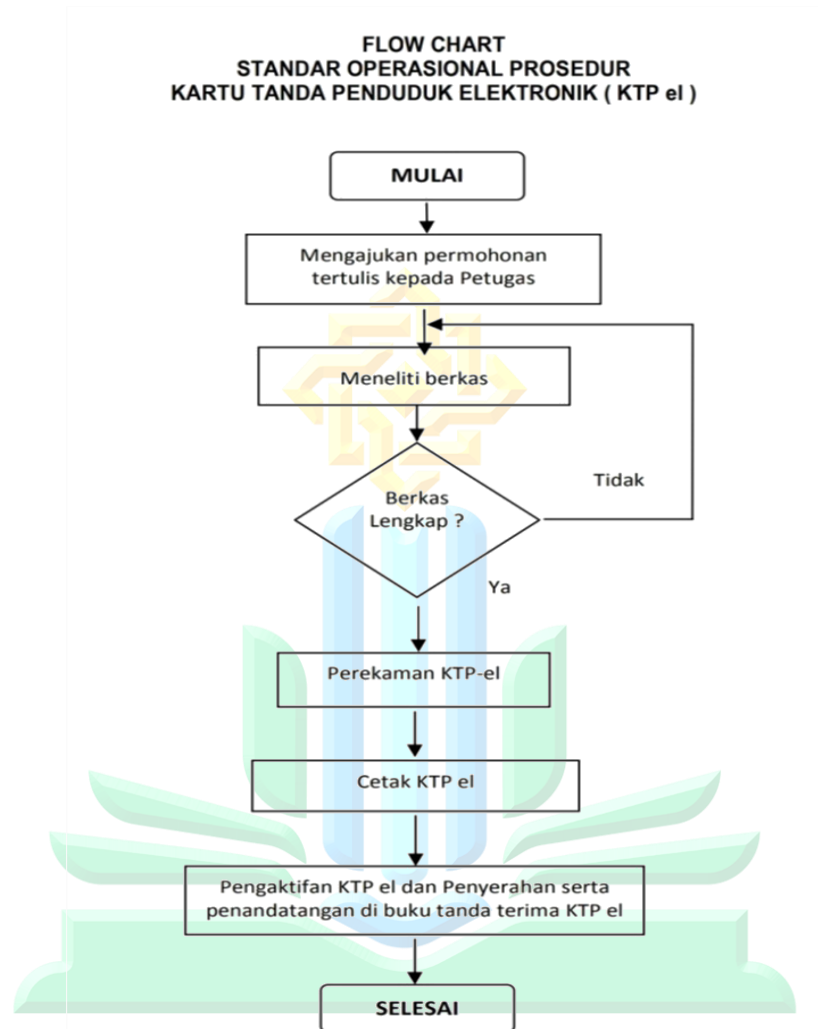
⁴⁶ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

mampu menunjang kepegawaian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”.

Namun berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan dapat dilakukan melalui kantor desa tetapi terdapat permasalahan dalam keterlambatan dalam mengurus administrasi kependudukan dari pihak desa. Kemudian hal ini diperparah dengan keinginan masyarakat yang terburu-buru agar administrasi yang dibutuhkan cepat tercetak dan jadi. Adanya tindakan kurang responsif dari pihak desa menyebabkan masyarakat langsung memastikan kepastian datanya dengan mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diputuskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso Nomor: 800/03/430.9.1/2018. Terdapat prinsip-prinsip penyusunan SOP. Dalam hal ini prinsip-prinsip tersebut terdiri dari kemudahan dan kejelasan, efisiensi dan efektivitas, keselarasan, keterbukaan, dinamis, berorientasi pada pengguna, kepatuhan hukum, konsisten, komitmen, perbaikan berkelanjutan, dan mengikat. Hal ini menggambarkan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

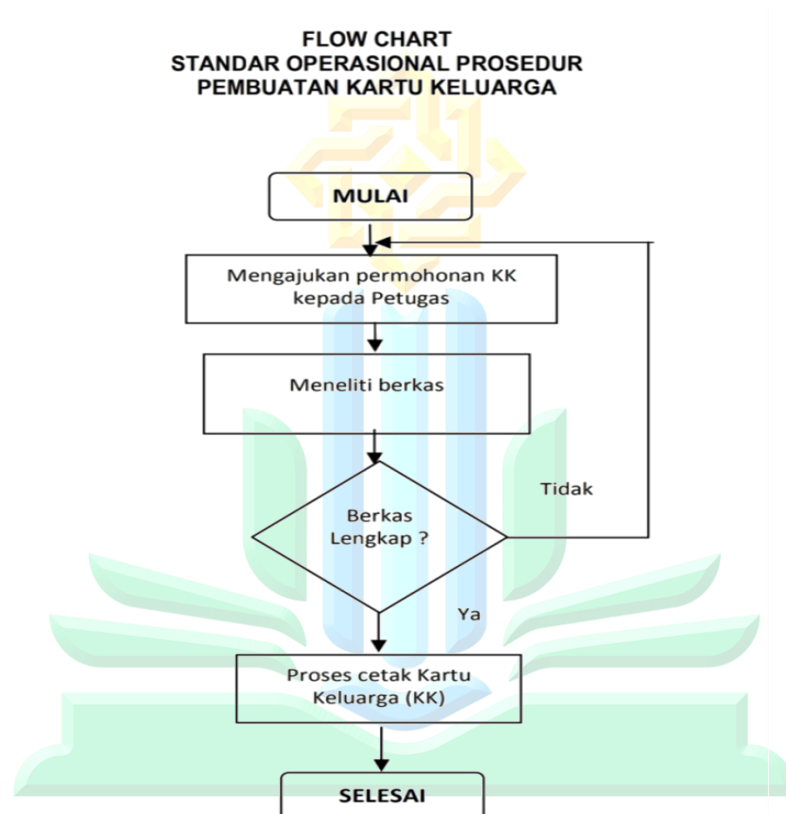
Gambar 4.4. Flow Chart SOP e-KTP



Proses yang perlu dilakukan oleh masyarakat adalah diawali dengan mengajukan permohonan kepada petugas dengan persyaratan lengkap berupa fotocopy KK dan melakukan perekaman e-KTP. Dalam proses ini dibutuhkan waktu 2 menit kemudian berkas pemohon diserahkan kepada pegawai untuk dilakukan perekaman dengan durasi waktu 5 menit. Setelah pegawai memasukkan data pemohon ke database dicatat ke buku daftar dengan membutuhkan waktu 5 menit. Selanjutnya

tahap cetak e-KTP dengan waktu 5 menit kemudian tahap terakhir yakni pengaktifan e-KTP dengan durasi 5 menit. Selanjutnya e-KTP diserahkan kepada pemohon dengan kalkulasi waktu kurang lebih 20 menit.

Gambar 4.5 Flow Chart SOP Kartu Keluarga (KK)



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Dalam proses ini masyarakat mengajukan permohonan kepada petugas dengan membawa persyaratan berupa surat keterangan dari desa/kelurahan yang dilampiri blanko model F1.02, fotocopy KTP, fotocopy surat nikah, dan surat permohonan yang disediakan. Proses ini membutuhkan waktu 5 menit kemudian berkas tersebut diteliti oleh petugas untuk menyesuaikan persyaratan kemudian dicatat ke dalam buku daftar sehingga masuk didalam daftar antrian pemohon dimana proses ini

membutuhkan waktu 2 menit. Selanjutnya proses cetak KK dengan durasi 5 menit dan penandatanganan dengan kurun waktu 2 menit. Kemudian tahap terakhir KK diteliti dan diserahkan kepada pemohon dengan memberikan berkas fisik KK yang membutuhkan waktu 5 menit. Setelahnya berkas KK baru dapat dibawa pulang. Apabila persyaratan permohonan belum lengkap maka masyarakat perlu untuk mengajukan dari awal proses pembuatan KK

2. Kendala Implementasi Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Adapun kendala dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso diuraikan menurut Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Bahwa di dalamnya dijelaskan yaitu standar pelayanan adalah tolak ukur penyelenggaraan yang dipergunakan dalam pelayanan publik. Sebab tolak ukur ini akan menjadi standar pelayanan dari penyelenggara kepada masyarakat untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Sedangkan terdapat beberapa kendala yang menghambat proses pembuatan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso hal ini di uraikan sesuai dengan Pasal 1 ayat (7) Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 dengan sebagai berikut:

a. Berkualitas

Berkualitas merupakan salah satu kunci agar terselenggaranya pelayanan publik, kendala dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Bondowoso menurut kepala Dinas yakni Bapak Agung Tri Handono disebabkan oleh kualitas pegawai yang belum tercukupi terutama dalam bidang Teknologi Informasi (IT).⁴⁷ Hal ini disampaikan dalam wawancara yang ditemui oleh peneliti di kantornya pada tanggal 25 Agustus 2022 yakni sebagai berikut:

“Hambatan dalam memberikan pelayanan berkualitas secara kuantitas sudah tercukupi dan menyeluruh. Namun dalam hal kualitas saya rasa masih kurang apalagi di era yang saat ini serba canggih sehingga kami membutuhkan pegawai yang ahli IT untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan standar operasional pelayanan”.

Sedangkan menurut masyarakat, kendala dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dalam memberikan kualitas pelayanan dapat dikatakan belum cukup.⁴⁸ Pendapat tersebut disampaikan oleh Bapak Eko Prabowo dalam wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022 dengan hasil demikian:

“Pelayanan data administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menurut saya masih kurang terutama dari pelayanan pegawai dalam mengurus kelengkapan berkas. Selain itu, kualitas pelayanan online yang disediakan melalui WhatsApp juga belum memadai karena responnya tidak selalu ontime”.

Melalui hasil wawancara di atas implementasi pelayanan dalam aspek standar pelayanan yang berkualitas masih belum memenuhi sesuai keinginan masyarakat. sebab masyarakat adalah konsumen yang merasakan hasil dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu faktor kesigapan dan kemampuan dari pegawai

⁴⁷ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

⁴⁸ Eko Prabowo, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

sangat berpengaruh. Hal ini berpengaruh terhadap signifikan terhadap kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan makin bagus pelayanan suatu instansi akan meningkatkan kualitas dan kepuasan dari masyarakat.⁴⁹

b. Cepat

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum berjalan sesuai dengan standar operasional pelayanan. Untuk mengurus data administrasi kependudukan masyarakat dapat mengunjungi kantor dinas dengan membawa berkas-berkas yang dibutuhkan sesuai syarat yang ditentukan. Hal ini dikemukakan oleh Ibu Neli Sasfriasari yakni staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang diwawancarai pada tanggal 23 Agustus 2022 dengan pendapat demikian:⁵⁰

“Pelayanan dapat berjalan dengan cepat hanya dengan durasi waktu 15 menit sehingga dokumen yang dibutuhkan sudah dapat diambil. Namun hal ini perlu didukung dengan kelengkapan berkas yang sesuai sebab apabila terdapat kesalahan data salah satunya terdapat NIK ganda maka membutuhkan waktu yang cukup lama untuk perbaikannya”.

Menurut pendapat Bapak Burhan dari Desa Wonosari yang pernah melakukan pelayanan administrasi data kependudukan menyampaikan jika pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih lambat dikarenakan kurang

⁴⁹ Ni Made Ari Sulistyawati, Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indus Ubud Gianyar", E Jurnal Manajepun Ubud 4, no.8 (2015). 2329-2332 <https://media.neliti.com/media/publications/250437-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-ke-ffc2ebd9.pdf>

⁵⁰ Neli Sasfriasari, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus, 2022.

responsif pelayanan melalui online bahkan pelayanan proses membalas pesan bisa sampai 2 hari kerja.⁵¹ Melalui wawancara pada tanggal 18 Agustus 2022 beliau menyampaikan hasil keterangan yakni:

“Saat itu saya melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yang harus diurus via online karena KK dan nomor NIK saya tidak bisa digunakan. Jadi saya menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso secara online dahulu untuk menanyakan apa yang dibutuhkan untuk memperbaiki data saya. Namun tidak direspon dengan cepat oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso”.

Apabila menelaah permasalahan di atas maka penyebab pelayanan tidak berjalan dengan cepat sesuai standar pelayanan disebabkan oleh kendala kurang lengkapnya administrasi. Selain itu didukung dengan pelayanan online yang kurang responsif untuk membantu masyarakat yang harus melakukan pelayanan via online. Tentu ini menjadi kendala yang perlu untuk diperhatikan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Maka dari pada itu faktor dari penegak hukum itu sendiri yaitu pegawai perlu diperhatikan dalam memberikan ketepatan waktu dalam proses pelayanan. Hal ini disampaikan oleh Soerjono Soekanto, semakin cepat dan tepat waktu yang diberikan, maka semakin puas pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima layanan yaitu penggunaan waktu penyelesaian yang cepat.⁵²

⁵¹ Burhan, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 18 Agustus 2022.

⁵² Nita Armelia, Sultan, Sasterio Mansyur, "Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan

c. Mudah

Kendala dalam memberikan kemudahan pelayanan kurangnya informasi pada masyarakat sehingga menyebabkan pelayanan data administrasi kependudukan merasa sulit. Hal ini disampaikan oleh masyarakat yakni Bapak Sudahri dari Desa Wringin pada wawancara tanggal 23 Agustus 2022 dengan pendapat sebagai berikut:⁵³

“Saya memiliki NIK ganda kemudian sudah melakukan perekaman di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Setelah itu saya bertanya apa penyebab saya memiliki NIK ganda dan ternyata terdapat kesalahan informasi serta kurangnya edukasi yang menyebabkan saya memiliki NIK ganda sehingga kesulitan mengurus data yang berhubungan dengan saya”.

Faktor yang menyebkan kemudahan pelayanan terhambat karena masyarakat ingin segala sesuatunya berjalan mudah dan cepat namun tidak mengetahui syarat yang dibutuhkan. Hal ini juga menjadi kesempatan bagi calo untuk menjual jasa kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara cepat, akan tetapi hal ini juga ada masyarakat yang mengeluhkan bahwa proses pelayanan adminitrasi kependudukan membutuhkan biaya.

Maka Faktor Kultular adanya kesadaran hukum bagi masyarakat untuk menghindari perbuatan yang dilarang, melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai masyarakat dan mengerti konsekuensi

Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Palu”, *Jurnal Katelogs* 4, no.12. 133-139
<https://media.neliti.com/media/publications/158935-ID-implementasi-kualitas-pelayanan-publik-p.pdf>

⁵³ Sudahri, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

jika melanggar.⁵⁴

Hal ini disampaikan dalam wawancara pada tanggal 26 Agustus 2022 oleh ibu Neli Sasfriasari sebagai staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yaitu:⁵⁵

“Kendala pelayanan dari segi kemudahan disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat sehingga kami perlu memberikan sosialisasi ke masyarakat. Jadi pegawai perlu menjelaskan dengan sabar dan sedetail mungkin apakah berkas yang dibawa sudah sesuai atau kurang dan perlu diperbaiki sehingga perlu memperbaiki berkas yang dibawa kemudian baru mengurus pembuatan data administrasi yang dibutuhkan”.

Tabel 4.3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Pendidikan Kabupaten Bondowoso Keadaan Bulan Juni 2022

No	Pendidikan	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1.	Tidak/Belum Sekolah	92.984	108.228	201.2122.
2.	Belum tamat SD/ Sederajat	45.422	47.241	92.663
3.	Tamat SD/ Sederajat	142.896	162.752	305.648
4.	SLTP/ Sederajat	46.136	40.687	86.823
5.	SLTA/Sedera jat	51.716	36.638	88.354
6.	Diploma I/II	620	675	1.295
7.	Akademisi/Diploma III/S.Muda	1.565	2.411	3.976
8.	Diploma IV/ Stara I	11.206	10.184	21.390
9.	Stara II	746	340	1.086
10	Stara III	50	38	88
.				
	Jumlah	393.341	409.194	802.535

⁵⁴ H. Asep Suparman, "Penegak Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik" *Jurnal Wawasan Hukum* 31, no. 2 (September 2014) 180-182

<https://ejournal.ac.id/index.php/jwy/article/view/85/0>

⁵⁵ Neli Sasfriasari, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

Dari tabel di atas faktor pendidikan masyarakat juga berpengaruh dalam segi pelayanan, pemahaman masyarakat dalam memahami syarat pengajuan administrasi tentunya mempermudah dalam proses pelayanan. Maka kendala dari segi mudah pada standar pelayanan adalah minimnya pengetahuan masyarakat untuk mengetahui perbedaan antara kurangnya data maupun kesalahan data. Sehingga perlu untuk memperbaiki satu per satu terlebih dahulu yang tentunya membutuhkan waktu yang lebih lama.

d. Terjangkau

Kendala dari segi terjangkau disebabkan ketimpangan jarak untuk menjangkau lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Kendala ini disampaikan oleh Ibu Maryani dari Desa Tegal Ampel pada tanggal 25 Agustus 2022 melalui wawancara sebagai berikut:⁵⁶

“Saat itu KK dan Nomor KTP saya tidak sesuai dengan data yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sehingga saya ingin mengecek kesalahannya dimana. Jadi saya menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso karena akses rumah saya yang lumayan jauh. Namun saya baru mendapatkan respon keesokan harinya”.

Sedangkan melalui keterangan dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yakni Bapak Tri Handono menyampaikan bahwa standar pelayanan

⁵⁶ Maryani, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

terjangkau belum memiliki inovasi sehingga menyita waktu masyarakat.⁵⁷ Pendapat ini disampaikan melalui wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022 sebagai berikut:

“Kendala ini disebabkan oleh akses dan jarak menuju Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sehingga kami menyediakan layanan via online. Namun dengan keterbatasan yang kami miliki kami belum dapat mengoptimalkan hal tersebut dengan maksimal. Disatu sisi kamu juga bekerja sama dengan pihak desa terkait tetapi hal tersebut juga belum dapat membantu masyarakat”.

Maka hasil dari standar pelayanan terjangkau menunjukkan bahwa Dispendukcapil Bondowoso belum optimal dalam memanfaatkan layanan online. Selain itu pelayanan melalui perantara dari perangkat desa setempat juga menjadi kendala yang seharusnya dapat membantu dengan adanya jarak yang terbentang. Sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso perlu lebih berinovasi dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat.

Faktor Sarana dan Fasilitas sangat diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk tersedia pelayanan online yang seharusnya memudahkan dan menjangkau bagi kelompok rentan agar terciptanya efektifitas pelayanan publik yang mudah dijangkau.⁵⁸

e. Terukur

Adapun pelayanan publik melalui standar pelayanan publik terukur memiliki kendala internal dalam hal kualitas pegawai. Hal ini

⁵⁷ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

⁵⁸ Soeparto Wijoyo, *Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi* (Surabaya: Airlangga University Press, 2006), 2

disampaikan oleh Ibu Neli Sasfriasari staf Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil melalui wawancara pada tanggal 23 Agustus 2022 dengan hasil berikut:⁵⁹

“Berdasarkan standar pelayanan dapat dikatakan terukur apabila dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta masyarakat merasa puas. Namun dari pengalaman kami pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso belum memenuhi hal tersebut. Hal ini disebabkan dari kualitas pegawai yang perlu mendapatkan pelatihan sebagai upaya peningkatan kualitas serta perlu adanya sinergi dengan pihak atasan”.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Tri Handono selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.⁶⁰ Dalam wawancara pada tanggal 25 Agustus 2022 beliau mengatakan demikian:

“Sebenarnya kendala pelayanan publik dari segi terukur dapat diminimalisir salah satunya dengan kerja sama dari berbagai pihak dalam menangani kesalahan data masyarakat. ketika beberapa mitra lain mendapatkan masyarakat yang memiliki kesalahan data penduduk menyarankan masyarakat untuk menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso padahal pihak mitra dapat menghubungi kami untuk memudahkan kepentingan masyarakat”.

Berdasarkan keterangan tersebut dapat diketahui kendala pelayanan disini disebabkan oleh kualitas pegawai yang belum memadai. Disatu sisi mitra yang bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kurang kooperatif dalam membantu pelayanan kepada masyarakat. sehingga

⁵⁹ Neli Sasfriasari, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 23 Agustus 2022.

⁶⁰ Tri Handono, diwawancarai oleh Peneliti, Bondowoso, 25 Agustus 2022.

hal tersebut berjalan dengan berbelit-belit.

Maka dari pada itu keandalan, dan kesiapan yang dikemukakan oleh Kotler dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kemampuan yang harus dimiliki oleh pegawai instansi terhadap kepuasan masyarakat, Kepuasan masyarakat menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik⁶¹

C. Pembahasan Temuan

1. Pelaksanaan Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso berdasarkan Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pada dasarnya masyarakat berhak menerima pelayanan tersebut terutama dalam mengurus data administrasi kependudukan. Implementasi pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menurut Standar Operasional Prosedur masih belum sesuai..

Cara mengaplikasikannya masih timbul beberapa kasus yang dirasakan oleh masyarakat seperti pembuatan data yang waktu penyelesaiannya tidak sesuai batas yang ditetapkan dan menyediakan pelayanan online tetapi memiliki respon yang lambat. Hal ini dikarenakan

⁶¹ Fahlin Najmi, "Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Oada kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru", *Jurnal Ilmiah ekonomi dan Bisnis* 3, no.2 (Juli 2017). 255-263 <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/download/102/86/>

pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kurang berinovasi serta minimnya dukungan dari masyarakat di wilayah tersebut. Salah satunya dengan minimnya partisipasi masyarakat ketika pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso mengadakan acara baik dalam bentuk penyuluhan ataupun sosialisasi.

Dalam Pasal 21 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dijelaskan bahwa salah satu komponen pelayanan sekurang-kurangnya memenuhi sistem, mekanisme, dan prosedur. Dari hal ini peran sistem, mekanisme, dan prosedur telah diatur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Adapun implementasi pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran dapat dikatakan kurang berjalan dengan baik karena kurang didukung dengan memberikan edukasi pelayanan kepada masyarakat. Sehingga output yang didapatkan oleh masyarakat masih dianggap mempersulit pelayanan. Implementasi pelayanan publik pada penelitian ini

mengacu pada Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang diuraikan berdasarkan standar pelayanan yang harus diterapkan.

Hasil implementasi pelayanan publik di Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan yakni sebagai berikut:

a. Berkualitas

Hasil dari pelayanan pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso memiliki kualitas yang kurang maksimal yang kurang

memenuhi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan. Berdasarkan pendapat kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso pelayanan pendaftaran penduduk kurang didukung dengan kualitas pegawai yang ahli teknologi informasi.

Masyarakat merasa kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum tercukupi. Sebab selama melakukan pengurusan administrasi penduduk seperti e-KTP, KK, maupun Akta Kelahiran masih terdapat kesulitan sehingga data yang dibutuhkan belum jadi dalam waktu satu hari. Tentunya kualitas yang kurang memadai menghambat kebutuhan masyarakat dalam mengurus administrasi lainnya.

Berdasarkan teori efektivitas yang dikemukakan Soerjono Soekanto faktor dari pihak-pihak aparatur hukum salah satu kunci keberhasilan terlaksananya pelayanan yang efektif.⁶² jika aparatur

negara dalam memberikan pelayanan tidak sesuai dengan prosedur maka tidak terlaksananya pelayanan efektif. Maka dapat diketahui

jika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso terutama dalam Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk belum memiliki kualitas yang baik terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dibidang administrasi.

⁶² Soerjono Soekanto, Faktor-faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), 8.

b. Cepat

Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih berjalan lambat di mana hal ini disampaikan oleh masyarakat selama menjalankan pelayanan administrasi penduduk. Hal ini dibuktikan dengan lamanya durasi yang dibutuhkan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dalam menyelesaikan administrasi yang dibutuhkan masyarakat.

Padahal dalam Standar Operasional Pelayanan telah diuraikan bahwa batas waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu kurang lebih 15 menit dengan catatan tidak ada kekeliruan data. Faktanya masyarakat tidak mengetahui kendala yang menyebabkan lamanya pelayanan dan apa yang menghambatnya. Sehingga menurut masyarakat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dapat dikatakan lambat. Apabila mengutip

pada Standar Operasional Pelayanan (SOP) Nomor: 800/03/430/9/1/2018 yang diputuskan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso seharusnya pelayanan dapat berjalan dengan cepat.

Maka daripada itu upaya dari Dispendukcapil Bondowoso harus bisa memberikan pelatihan kepada perangkat desa agar penerapan inovasi tercapai. Tentang kesigapan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat. Hal ini bukan hanya dirasakan oleh

masyarakat sebagai penerima layanan akan tetapi dirasakan oleh petugas pemberi layanan. Maka dapat dikatakan sejalan dengan teori Kotler yaitu *Responsiveness* (Kesigapan).⁶³

c. Mudah

Adapun pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso di Bidang Pelayanan Pendaftaran dapat dikatakan masih mempersulit ruang gerak masyarakat. Tidak sedikit masyarakat yang membutuhkan waktu lama dan bolak balik dalam memperbaiki berkas-berkas yang kurang. Pemicu dari kesulitan pelayanan ini adalah disebabkan oleh minimnya pengetahuan masyarakat terkait berkas-berkas yang dibutuhkan ketika hendak melakukan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Selain itu, beberapa masyarakat juga tidak mengetahui alasan mengapa memiliki identitas ganda pada NIK di mana hal ini dapat disebabkan melakukan perekaman di tempat lain ketika data sudah tersimpan di tempat sebelumnya.

Umumnya masyarakat melakukan hal tersebut karena tidak sabar dengan durasi yang diperlukan ataupun berbohong agar cepat mendapatkan data yang dibutuhkan. Sebab untuk membuat atau memperbaiki suatu data terdapat prosedur yang sudah ditetapkan untuk diikuti oleh masyarakat tetapi dengan keterbatasan informasi maka pihak pegawai perlu menjelaskan dengan teliti terkait kekurangan data

⁶³ Nur Ayyul Hisbani, Musliha karima, Ihyani Malik, "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang", *Jurnal Administrasi Publik* 1, no. 3 (Desember 2015) 271 <https://journal.unismu.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>

yang perlu dilengkapi.

Hal ini hukum sangat dipengaruhi faktor-faktor non hukum seperti nilai, sikap dan pandangan masyarakat terhadap hukum yang diberlakukannya.

Selain itu, saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso bekerjasama dengan pihak desa setempat untuk membantu dalam proses administrasi pelayanan publik. Tetapi upaya tersebut terbilang menimbulkan masalah baru sebab kurangnya sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kepada perangkat desa.

Dalam hal ini pihak desa tidak langsung mendata dan melaporkan masyarakat yang hendak melakukan pelayanan publik sehingga data yang dibutuhkan masyarakat tidak langsung dikerjakan. Melalui kerja sama ini yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat namun menyebabkan kesulitan baru bagi masyarakat sebab harus melakukan dua verifikasi ke pihak desa dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

d. Terjangkau

Di era yang serba digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso berupaya memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui via online. Pelayanan via online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso disediakan melalui aplikasi *WhatsApp* sehingga masyarakat dapat mengirimkan

pesan selama jam kerja. Hal ini dilakukan untuk mengurangi kesenjangan bagi masyarakat yang terbatas oleh jarak. Sehingga peran dari media sosial sangat dibutuhkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sebagai upaya untuk memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada serta menjadi wujud penerapan atas Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun peran dari pelayanan *online* masih belum berjalan dengan maksimal di mana masih lambat dalam memberikan pelayanan atau menjawab pertanyaan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi. Hal ini dibuktikan dengan pesan yang lama dibalas dan baru dihubungi kembali dalam kurun waktu tiga hari. Hal ini menyulitkan masyarakat yang terburu-buru dalam melakukan pelayanan. Adanya inovasi ini perlu ditingkatkan oleh pihak Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso untuk menunjang pelayanan online. Sehingga adanya akses yang mudah melalui online diharapkan menjadi inovasi yang dapat membantuk masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam mengurus data administrasi.

e. Terukur

Implementasi terukur dilihat berdasarkan jumlah pegawai dan alat-alat berkualitas yang menunjang kinerja pegawai Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Dalam hal ini jumlah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso mampu memenuhi kebutuhan pelayanan publik di masyarakat dengan meningkatkan kualitas melalui pelatihan untuk meningkatkan *skill* pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Pelatihan diberikan untuk mengimbangi jumlah pegawai agar tetap bekerja dengan optimal dan tetap memberikan pelayanan yang prima.

Dalam hal ini implementasi terukur juga ditingkatkan dalam melakukan kerja sama dengan mitra pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Harapannya mitra yang bekerjasama tidak perlu merepotkan masyarakat yang data kependudukannya belum sesuai. Sebab melalui kerja sama data Adminduk mitra tersebut dapat langsung menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso untuk langsung memberikan data yang keliru. Melalui cara tersebut diharapkan mitra yang bekerja sama tidak merepotkan masyarakat untuk bolak-balik dalam mengurus kesalahan administrasi sebab hal ini dapat diselesaikan via online melalui data Adminduk dan menghubungi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso di Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.

Oleh karena itu Kompetensi pegawai sangat diperlukan sebagai

cara atau prosedur kerja yang benar yang dilakukan pegawai. Dengan demikian dapat terwujudnya keberhasilan program-program yang telah ditetapkan. Maka daripada itu setiap pegawai harus memiliki standar kompetensi yang diperlukan.⁶⁴

2. Kendala Implementasi Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Adapun kendala dalam pelayanan publik pada Dispenduk Kabupaten Bondowoso dapat diukur melalui Menurut Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. pengukuran pelayanan publik mengikuti standar pelayanan yang ditetapkan undang-undang. Dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso kendala ini menyebabkan kondisi yang tidak kondusif terutama bagi masyarakat. hal ini didukung pula dengan masyarakat yang jarang mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk melakukan pelayanan. Pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan tidak terdapat informasi yang menjelaskan berkas apa saja yang diperlukan untuk mengajukan pembuatan suatu data baik itu Kartu Keluarga (KK), e-KTP, Akta Kelahiran, Surat Pindah, dan masih banyak lagi.

Kesulitan yang dihadapi masyarakat belum didukung oleh edukasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

⁶⁴ Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yuda Prasetyo, "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan", *Jurnal administrasi Publik* 1, no.6, 1222-1228 <https://media.neliti.com/media/publications/75626-ID-pengaruh-kompetensi-pegawai-dan-lingkungan.pdf>

Mengingat latar belakang pendidikan masyarakat Bondowoso yang berbeda-beda tentu daya serap dalam menerima informasi juga berbeda-beda. Ketidaktahuan masyarakat terkait berkas yang tidak aktif, kesalahan penulisan nama, Nomor Induk Kependudukan (NIK) ganda, dan permasalahan lainnya hanya dijelaskan secara lisan oleh pegawai sehingga kurang diingat oleh masyarakat.

Melalui Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 diuraikan standar pelayanan yang menjadi batas minimum pelayanan publik dapat dikatakan baik atau tidak. Dalam hal ini kendala pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso yakni sebagai berikut:

1) Proses Pembuatan Data Lambat

Berdasarkan Undang-undang Pasal 1 ayat (7) Nomor 25 Tahun 2009 pelayanan dapat dikatakan efektif salah satunya dengan terpenuhinya pelayanan yang cepat. Namun menurut warga yang

melakukan pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso pelayanan yang diberikan dapat dikatakan lambat. Melalui pengalaman warga, tidak sedikit pelayanan membutuhkan waktu sehari-hari bahkan hingga satu bulan. Tentunya hal ini bertentangan dengan apa yang disampaikan oleh kepala dinas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Adanya keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan

menyebabkan regulasi dan hasil dilapangan belum berjalan sebagaimana mestinya. Kendala pada lambatnya pelayanan adalah wujud dari regulasi yang belum sepenuhnya berlaku dan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur pada pedoman penyelenggaraan pelayanan publik.

Maka dengan adanya keterlambatan pembuatan data administrasi kependudukan menyebabkan belum terpenuhinya implementasi pelayanan publik. Selain itu, terdapat kekurangan yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun penyebab keterlambatan data tidak hanya berasal dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tetapi juga dari masyarakat yang minim edukasi. Harapannya ketelambatan administrasi data kependudukan tidak terjadi dan dapat diminimalisir sesuai dengan standar operasional pelayanan yang telah diterapkan.

2) Administrasi Via Online Terbatas

Di era yang serba digital maka pelayanan online sangat diperlukan terlebih dalam mengurus data-data kependudukan. Saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso telah memberikan pelayanan administrasi melalui *WhatsApp* namun sikap yang kurang responsif dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menjadi kendala bagi masyarakat yang ingin mengurus pembuatan administrasi kependudukan. Hal ini

dibuktikan dengan pengalaman warga yang ingin menanyakan bagaimana proses pembuatan Kartu Kendalanya serta apa yang menjadi kendala dan hal yang perlu diperbaiki.

Namun tidak ada tanggapan dari pihak pelayanan publik meskipun menghubungi pelayanan online dilakukan selama jam kerja. Tentu hal ini menjadi kendala bagi masyarakat serta tidak sesuai dengan standar pelayanan pada Pasal 1 ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam segi mudah dan terjangkau. Apabila ditelaah kendala via online tidak selalu terhubung disebabkan karena pelayanan via online masih menjadi hal yang baru sehingga dalam segi penerapan belum terbiasa. Padahal pelayanan online mampu memudahkan masyarakat karena dapat melakukan pelayanan administrasi data kependudukan hanya dari rumah saja.

Penerapan regulasi yang masih belum sesuai menjadi permasalahan yang perlu untuk lebih diperhatikan. Maka adanya keterbatasan pelayanan administrasi data kependudukan via online belum dapat mengimplematasikan pelayanan publik sehingga perlu evaluasi untuk perbaikan pelayanan agar dapat memenuhi hak-hak masyarakat.

3) Minimnya Pengetahuan Terhadap Teknologi Informasi

Kualitas pegawai menjadi hal yang perlu diperhatikan dalam menyediakan pelayanan publik salah satunya dalam kecanggihan teknologi. Pelayanan publik dengan teknologi yang canggih menjadi

point plus apabila dapat diterapkan. Namun pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih minim disebabkan oleh gagap teknologi pada pegawainya. Mengingat mayoritas pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso memiliki usia rata-rata 40 tahun ke atas yang menyebabkan pegawai kesulitan dalam mengakses teknologi terutama dalam penggunaan aplikasi dan web tertentu.

Adanya gagap teknologi pada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dapat menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan yang menyebabkan regulasi belum sepenuhnya berjalan. Sehingga untuk memperbaiki hal tersebut diperlukan ahli Informasi Teknologi atau memberikan pelatihan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengatasi kendala tersebut maka perlu peningkatan kualitas kepegawaian yang dapat diterapkan melalui pelatihan. Berdasarkan metode tersebut maka pelayanan publik yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tidak terhambat. Meskipun saat ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih bisa mengimbangi kebutuhan pelayanan namun hal ini dapat menjadi tindakan krusial dengan memperbaiki kualitas pegawai pada bidang teknologi informasi.

4) Kurang Tanggap dalam Pelayanan Administrasi

Sikap kurang tanggap pada pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso menjadi kendala dalam pelayanan publik. Sebab melalui pengalaman masyarakat dalam pelayanan pegawai masih kurang responsif dalam memberikan arahan kepada masyarakat. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso juga harus bersikap sabar dalam memberikan pelayanan dikarenakan terdapat berbagai macam kalangan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi. Tentunya kalangan masyarakat tersebut juga berasal dari latar belakang keluarga dan edukasi yang berbeda-beda. Dalam pelayanan pegawai harus bersikap sabar menghadapi kekurangan pada berkas-berkas administrasi.

Namun melalui pelayanan yang diberikan terkadang kurang lengkapnya berkas tidak diinfokan secara langsung oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tetapi akan diinfokan beberapa hari kemudian. Hal inilah yang memperlambat pelayanan data kependudukan di mana kesalahan dan kekurangan data administrasi tidak dilakukan secepatnya bahkan bisa saja diberitahukan melalui pelayanan online.

Berdasarkan kendala pelayanan dari sikap kurang tanggap pegawai maka hal tersebut belum dapat menjadi tolak ukur pada keadilan masyarakat khususnya dalam pelayanan publik yang

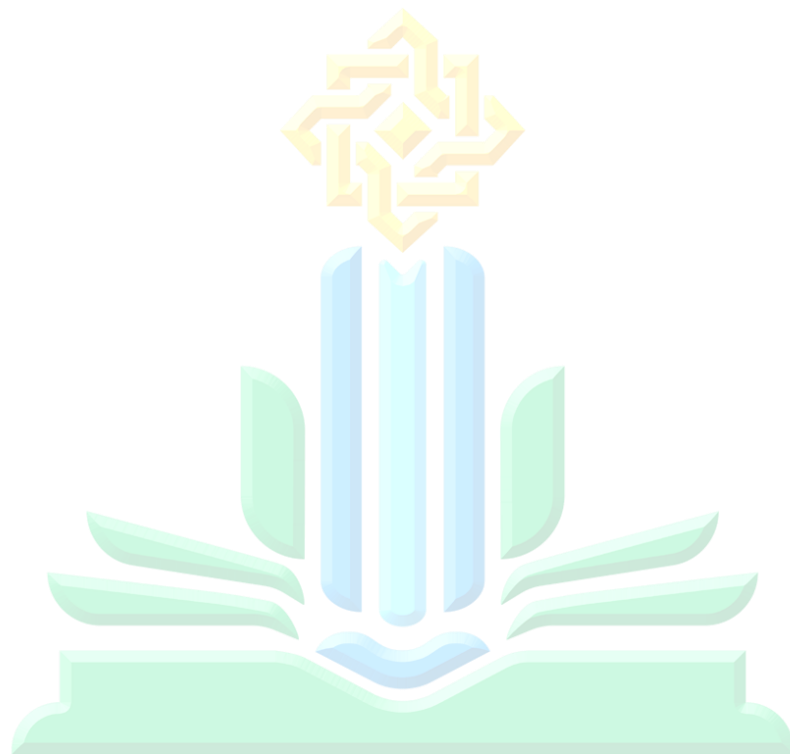
disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

5) Misinformasi Antara Pihak Desa dan Masyarakat

Penyebab adanya misinformasi antara pihak desa dan masyarakat menyebabkan terhambatnya pelayanan pada data administrasi kependudukan. Saat ini pihak desa dapat menjadi perantara antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dengan masyarakat yang perlu membuat atau memperbaiki data kependudukan. Namun adanya perantara ini tidak memudahkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso tetapi menjadi masalah baru yang menyebabkan keterlambatan pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Hal ini yang memicu masyarakat untuk mengunjungi langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso dan menanyakan penyebab data administrasinya belum jadi dalam kurun waktu satu bulan.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso belum menerima berkas-berkas yang dibutuhkan untuk memperbaharui data administrasi masyarakat. Adanya misinformasi ini menyebabkan kendala baru dalam memenuhi pelayanan sesuai dengan standar pelayanan pada Pasal 1 Ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Keterlambatan yang disebabkan oleh pihak desa menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Bondowoso dianggap kurang optimal dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso masih belum optimal dalam memberikan kualitas pelayanan berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dikategorikan optimal apabila masyarakat yang dilayani mendapatkan proses yang singkat, cepat, akurat dan memuaskan. Fakta yang menyebabkan kemudahan pelayanan terhambat karena kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, edukasi dan minimnya pengetahuan masyarakat.
2. Kendala yang dihadapi
 - a. Kendala dalam standar pelayanan yang pertama yaitu minimnya edukasi kepada masyarakat,
 - b. kedua pada proses pelayanan online masih kurang responsif dan lambat dalam menanganinya sehingga permasalahannya perlu diperhatikan
 - c. Ketiga minimnya terhadap pembaruan pengetahuan teknologi digital disebabkan karena gagap teknologi atau teknologi kurang canggih.
 - d. Keempat pegawai yang kurang tanggap dan responsif dalam segi pelayanan kepada masyarakat yang berusia lanjut yang lambat dalam memahami alur pelayanan.
 - e. Kelima kurangnya edukasi dan informasi kepada perangkat desa yang

harusnya bisa menjembatani percepatan proses pelayanan akan tetapi menimbulkan masalah baru.

B. Saran

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa pemenuhan jaminan hak-hak masyarakat belum berjalan sesuai dengan regulasi undang-undang yang berlaku. Pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso perlu dijalankan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Maka sebagai penutup skripsi ini peneliti berharap :

1. Bahwa pemerintah memenuhi hak-hak masyarakat dalam pemenuhan pelayanan publik yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku dalam ini regulai dengan optimal terutama pada pelayanan publik di lingkungan dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
2. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak hanya menjadi regulator namun juga turut andil dalam memberikan sosialisasi kepada masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang nyaman.
3. Bahwa masyarakat juga harus turut andil untuk memahami bagaimana proses melakukan pelayanan administrasi agar mempermudah dalam segi pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Amiruddin, Zainal asikin. Pengantar Metode Penelitian Hukum. Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada. 2004.
- Daraba, Dahsyar. *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Parang: Penerbit Leisyah, 2009.
- Didik, Sirajudin Sukrino, dan Winardi. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press. 2012.
- Ibrahim Anis, Sirajuddin. *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Setara Press, 2016.
- Marzuki. Mahmud Peter. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2008.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Nurhaini, elizabeth Butarbutar. *Metode Penelitian Hukum*. Bandung: PT Rafika Aditama. 2018.
- Penyusun Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember. 2021.
- Poltak, Lijian Sinambela, Sigit Rochadi. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT bumi Aksara. 2018.
- Setiawan Guntur. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka. 2004.
- Sirajuddin, Anis Ibrahim. *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Setara press. 2016.
- Soekanto, Surjono. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Soerjono, Soekanto. *Faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan Hukum*. Jakarta. PT Grafindo Persada. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R & D*. Bandung. CV Alfabeta. 2009.
- Sutan J.S Badudu. Mohammad Zain. *kamus Umum bahasa Indonesia*. Jakarta. Pustaka sinar harapan. 2001.

Usman, Nurdin. *Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. Grasindo. 2002.

Wijoyo, Soeparto. *Pelayanan Publik Dari Dominasi ke Partisipasi*. Surabaya. Airlangga University Press. 2006.

JURNAL

Abdussamad Juriko. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Jurnal Manajemen Sumber daya Manusia, Administrasi Dan Pelayan Publik* 6, No.1 (Desemberr 2019): 79-82. <https://stia-binatararuna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/6>

Akib Haedar. "Implementasi kebijakan, Mengapa dan Bagaimana". *Administrasi Publik* 1, No.1 (2010): 2-11. <https://ojs.unm.ac.id/iap/article/view/289>

Anwar Moh Nuris, "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Government dalam Mewujudkan kabupaten jemmer", *Rechtenstudent Journal* 1 no.3, 304-310
<https://rechtenstudent.iain-jember.ac.id/index.php/rch/article/view/39/33>

Armelia Nitaa, Sultan, Sasterio Mansyur, "Implementasi Kualitas Pelayanan *ublik Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kota Palu", *Jurnal Katologis* 4, no.12. 133-139. <https://media.neliti.com/media/publications/158935-ID-implementasi-kualitas-pelayanan-publik-p.pdf>

Asep H Suparman, "Penegak Hukum Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik" *Jurnal Wawasan Hukum* 31, no. 2 (September 2014) 180-182. <https://ejournal.ac.id/index.php/jwy/article/view/85/0>

Bachri S. Bachtiar. "Meyakinkan Validasi Data melalui Tringgulasi Pada Penelitian Kualitatif" *Jurnal Teknologi Pendidikan* 10 No.1 (2010): 56-57. <https://yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/meyakinkan-validasi-data-melaui-triangulasi-pada-penelitian-kualitatif.pdf>

Hisbani Nur Hisbani, Musliha karima, Ihyani Malik, "Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang", *Jurnal Aministrasi Publik* 1, no. 3 (Desember 2015) 271-277. <https://journal.unismu.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/705>

Islamiyah Andi Nur, Alyas, Hafiz Elfiansyah Parawu, "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Ketenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Gowa", *Jurnal Unismu* 2, no.5 (Oktober 2021) 1975-1891. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/article/view/5442>

Made Ni Ari Sulistyawati, Ni Ketut Seminari, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indus Ubud Gianyar", *E Jurnal Manajepun Ubud* 4, no.8 (2015). 2329-2332
<https://media.neliti.com/media/publications/250437-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep-ffc2ebd9.pdf>

Najmi Fahlin, "Pengaruh Keandalan dan Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Oada kantor Urusan Agama Liang Anggang Kota Banjarbaru", *Jurnal Ilmiah ekonomi dan Bisnis* 3, no.2 (Juli 2017). 255-263. <https://ejournal.stiepancasetia.ac.id/jieb/article/download/102/86/>

Nurmasitha Faiza, Abdul Hakim, Wima Yuda Prasetyo, "Pengaruh Kompetensi Pegawai dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan", *Jurnal administrasi Publik* 1, no.6, 1222-1228.
<https://media.neliti.com/media/publications/75626-ID-pengaruh-kompetensi-pegawai-dan-lingkungan.pdf>

Pratiwi, Nuning Indah, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikaasi." *Jurnal Imliah Dinamika Sosial* 1, no.2 (Agustus 2017): 211-223.

<https://journal.undiknas.ac.id/index.php/fisip/article/download/219/179>

Warsito Tulus, Rohayati Titin, Pribadi Ulung, "Faktor Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Publik Dalam Birokrasi Pemerintahan", *Jurnal Caraka Prabu* 01, no.01 (Juni 2017): 23-35.

<https://ejournal.fisip.unjani.ac.id/index.php/jurnal-caraka-prabu/article/view/50/38>

Zulita, Leni Natalia, Kanedi Indra, "Sistem Administrasi Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bengkulu", *Jurnal Media Informasi* 7, no.2 (September 2011): 6-25.

<https://jurnal.unived.ac.id/index.php/jmi/article/view/45/47>

PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Dasar Negara republik Indonesia 1945.

Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 07 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten.

Peraturan Bupati Kabupaten Bondowoso Nomor 82 Tahun 2016 tentang

Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Kerja Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 6 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bondowoso.

SKRIPSI

Hanum. Aminah Lubis, “Efektivitas Pelayanan E-KTP Menurut Undang-undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ditinjau dari Fiqih Siyashah (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten mandaling Natal)”. Skripsi, Universitas Negeri Sumatra Utara. 2021.

Kusuma Ayu. ”Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa (Prespektif Hukum tata Negara Islam)”. Skripsi, Universitas Islam Alauddin Makassar. 2018.

Mahmud, Nauval Amin, “Efektifitas Inovasi pelayanan Publik We Are Ready Kentongan Online Berbasis Android Polres Jember”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. 2021.

Megawati,” Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2018”. Skripsi, Universitas sultan Ageng Tirtayasa. 2018.

Oktaviano Rinaldo, “Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bukittinggi Dalam Penerbitan Kartu Identittas Anak berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 2 tahun 2016 Tentang Kartu Identitas Anak”. Skripsi, UIN Suska Riau. 2019.

Sri Wahyuni. “Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap pelayanan Prima Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Labuhan Batu Utara”. Skripsi, Universitas Sumatra Utara. 2018.

J E M B E R

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Fani Dwi Utami

NIM : S20183105

Program Studi : Hukum Tata Negara

Fakultas : Syariah

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa dalam hasil penelitian ini tidak terdapat unsur-unsur penjiplakan karya penelitian atau karya ilmiah yang pernah dilakukan atau dibuat orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata hasil penelitian ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan ada klaim dari pihak lain, maka saya bersedia untuk diproses sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI Jember, 12 Desember 2022

KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R



Annisa Fani Dwi Utami

S20183105

LAMPIRAN I : PEDOMAN WAWANCARA

Berikut ini pertanyaan-pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada Informan :

a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Bondowoso

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
2. Bagaimana Proses Pelayanan Publik di Dispendukcapil Bondowoso?
3. Faktor apa saja yang menghambat prose pelayanan di Dispendukcapil kabupaten Bondowoso?
4. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
5. Apa saja upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
6. Inovasi apa saja yang telah dilakukan Dispendukcapil untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
7. Apa saja yang sering di keluhkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan?
8. Apakah di Dispendukcapil desedikan layanan keluhan seperti kritik dan saran?
9. Bagaimana Dispendukcapil meningkatkan kualiatas Pegawai?

b. Masyarakat

1. Pelayanan apa yang anda butuhkan di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
2. Bagaimanan proses pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?
3. Kendala apa saja yang anda hadapi dalam proses pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Bondowoso?

LAMPIRAN II : HASIL OBSERVASI

HASIL OBSERVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BONDOWOSO

Observasi ke- : 1

Hari/Tanggal : Kamis, 18 Agustus 2022

No	Standar Pelayanan	Hasil
1.	Berkualitas	Kualitas pelayanan KK belum optimal karena terjadi kendala kurang pegawai
	Cepat	Pelayanan pada pukul 10.54 WIB proses pelayanan terkendala karena ada server error
	Mudah	Proses pelayanan KTP KK, KIA mudah di akses dan pelayanan ramah
	Terjangkau	Masih belum terjangkau untuk kalangan masyarakat tertentu terutama pada masyarakat usia lanjut susah memahami dalam penerimaan pelayanan
	Terukur	Jumlah pegawai belum cukup memenuhi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

**HASIL OBSERVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONDOWOSO**

Observasi ke- : 2

Hari/Tanggal : Senin, 22 Agustus 2022

No	Standar Pelayanan	Hasil
1.	Berkualitas	Kualitas pelayanan masih belum optimal karena ada kendala yang terjadi saat proses pelayanan seperti pegawai kurang disiplin
	Cepat	Pelayanan masih lama terlaksana karena banyak pelayanan yang diajukan masyarakat dan kendala pegawai yang kurang disiplin waktu
	Mudah	Proses pelayanan masih kurang karena data masyarakat yang kurang tidak segera diberitahu sehingga terjadi proses antri
	Terjangkau	Pelayanan masih belum terjangkau karena adanya beberapa layanan yang tidak diproses dengan cepat
	Terukur	Pelayanan KK masih belum dikatakan terukur karena kualitas pegawai belum cukup kompeten

**HASIL OBSERVASI PELAYANAN PUBLIK DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
BONDOWOSO**

Observasi ke- : 3

Hari/Tanggal : Selasa, 23 Agustus 2022

No	Standar Pelayanan	Hasil
1.	Berkualitas	Kualitas pelayanan sebagian ada yang terpenuhi
	Cepat	Pelayanan yang diberikan kurang cepat karena masyarakat yang membutuhkan pelayanan banyak kurai sesuai dengan kapasitas pegawai
	Mudah	Pelayanan offline mudah dipahami
	Terjangkau	Pelayanan mudah di jangkau oleh sebagian masyarakat
	Terukur	Pelayanan proses pembuatan KTP masih lama karena adanya kendala alat dan masih menunggu antrian

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

LAMPIRAN III : DOKUMENTASI PENELITIAN



Bapak Agung Tri Handono Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso



Bapak Priyono Hadiswanto, S.H. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso



Ibu Nelly Sastriasari,S.E. Subbag Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso



(sisi kiri Bapak Hendra Adi, P. Burhan, Ibu Maryani, Bapak Hendro sisi
Depan) Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan di Dinas
Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso



Dari kiri Bapak Doil dan Ibu Rani Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan



Antrian Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

LAMPIRAN IV : SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Mataram No. 1 Mangli, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail : syariah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id

No : B.1239/Un.22/4.a/ PP.00.9/05/2022 12 Mei 2022
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Yth : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten
Bondowoso

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana Strata Satu di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin kegiatan lapangan kepada mahasiswa berikut :

Nama : Annisa Fani Dwi Utami
Nim : S20183105
Semester : 7 (Tujuh)
Jurusan/Prodi : Hukum Islam/Hukum Tata Negara
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Bondowoso
Judul Skripsi : Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kabupaten Bondowoso

Demikian surat permohonan ini, atas perhatian dan kerjasamanya, disampaikan terimakasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik



Muhammad Faisol

Surat Pengantar Izin Penelitian dari Fakultas Syariah ke Dinas Dispendukcapil



PEMERINTAH KABUPATEN BONDOWOSO
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Ahmad Yani No.139 Telp. (0332) 431678 / Fax. 424495 / Kode Pos : 69215
Website : <https://bakesbang.bondowosokab.go.id/> / email : bondowosobakesbangpol@gmail.com

BONDOWOSO

Bondowoso, 17 Mei 2022

Nomor : 070/273/430.10.5/2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Rekomendasi Penelitian

Kepada
Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan
Dan Pencatatan Sipil
di

BONDOWOSO

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011;
 2. Peraturan Daerah Kabupaten Bondowoso Nomor 12 Tahun 2010 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah;
 3. Peraturan Bupati Bondowoso Nomor 31 Tahun 2010 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Bondowoso.

Memperhatikan : Surat Wakil Dekan Bidang Akademik Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq Jember, perihal permohonan izin penelitian, Nomor : B.1239/Un.22/4.a/PP.00.9/05/2022, tanggal 12 Mei 2022

Maka dengan ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : ANNISA FANI DWI UTAMI
NIM : S20183105
Alamat : Karang Melok Rt 10 Rw 04 Tamanan Bondowoso
Fakultas : Fakultas Syariah UIN KH Achmad Siddiq Jember

Untuk melakukan Penelitian dengan :

Judul : Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso

Waktu : 1 (satu) Bulan

Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Bondowoso

Sehubungan dengan hal tersebut apabila tidak mengganggu kewenangan dan ketentuan yang berlaku di lingkungan Instansi Saudara, maka demi kelancaran serta kemudahan dalam pelaksanaan kegiatan dimaksud, diminta Saudara untuk memberikan bantuan berupa data / keterangan yang diperlukan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN BONDOWOSO

Drs. AMIR HIDAYAT, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19640331 198503 1 009

Tembusan :

1. Bupati Bondowoso;
2. Wakil Dekan Bidang Akademik
UIN KH Achmad Siddiq Jember

Surat Izin Penelitian Badan kesatuan Bangsa dan Politik (ACC)



SURAT KETERANGAN

Nomor: 470/861/430.9.1/2022

Kepala Dinas Kependudukan dan Penatatan sipil Kabupaten Bondowoso, menerangkan bahwa :

Nama : ANNISA FANI DWI UTAMI
NIM : S20183105
Fakultas : Syariah
Universitas : UIN KH Achmad Siddiq Jember

Telah melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso pada bulan Agustus 2022 , dengan judul Implementasi Pelayanan Publik Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso.

Bondowoso, 22 Agustus 2022

An.KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN BONDOWOSO



Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Surat telah menyelesaikan Penelitian dari Dispendukcapil Bondowoso

BIODATA PENELITI



Nama : Annisa Fani Dwi Utami

NIM : S20183105

Fakultas/Prodi : Syariah/Hukum Tata Negara

Alamat : Karang Melok RT 10 RW 04 Tamanan Bondowoso

Email/No. Hp : annisafani17@yahoo.co.id /082335519291

Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- c. TK Kartika Tamanan
- d. SDN Karang Melok 01 Tamanan
- e. SMPN 02 Tamanan
- f. SMKN 04 Jember

2. Pengalamam Organisasi

- a. Staf Informasi, Komunikasi & Teknologi (KOMPRES Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember)