

**Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan
(Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Jember)**

SKRIPSI



Oleh:

Suhraeni

NIM: S20163032

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS SYARI'AH
SEPTEMBER 2020**

**Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan
(Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Hukum Fakultas Syari'ah
Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

Oleh:

Suhraeni
NIM: S20163032

Disetujui Pembimbing

Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., M.H.
NIP. 197101151 199903 1 002

**Implementasi Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan
(Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Jember)**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi
gelar Sarjana Hukum (S.H)
Fakultas Syari'ah Jurusan Hukum Islam
Program Studi Hukum Tata Negara

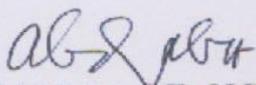
Hari : Jum'at

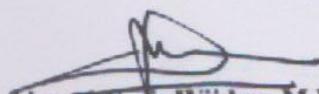
Tanggal : 16 Oktober 2020

Tim Penguji

Ketua:

Sekretaris


Abdul Jabar, S.H., M.H.
NIP. 19710924 201411 1 001


Ahmad Faris Wiidan, M.H.
NUP. 201907177

Anggota :

1. Dr. H. Ahmad Junaidi, S.Pd., M.Ag
NIP.19731105 200212 1 002

2. Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., M.H
NIP. 19710115 199903 1 002



Menyetujui

Dekan Fakultas Syari'ah

Prof. Dr. Muhammad Noor Harisudin, M.Fil.I
NIP. 19780925 200501 1 002

ABSTRAK

Suhraeni, _NIM: S20163032, Dr. H. Nur Solikin, S.Ag., M.H (Dosen Pembimbing) 2020 : *Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan sebuah dinas yang bertugas untuk mencatat keadaan kuantitas penduduk di Kabupaten Jember, serta melayani masyarakat dalam memperoleh Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara resmi.

Fokus penelitian pada skripsi ini adalah: (1) Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik? (2) Apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember? (3) Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

Pada penelitian ini menggunakan Pendekatan Deskriptif Analisis dan Jenis penelitiannya menggunakan Kualitatif. Kemudian pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu: (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya Asas Keprofesionalan, Asas Ketepatan waktu, dan Asas (2) faktor pendukung yang mempengaruhi suksesnya pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), Sumber Daya Pembiayaan, Sarana dan Prasarana yang memadai, Teknologi Informasi, dan Kebijakan Peraturan Perundang-undangan (3) faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu: Faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal), Faktor Kesadaran Masyarakat, dan Kurang responnya petugas kepada masyarakat.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Persetujuan Pembimbing	ii
Pengesahan	iii
Motto	iv
Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Abstrak.....	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	23
1. Pemerintah Daerah	23
2. Pelayanan Publik	28
3. Teori Administrasi Publik	34
BAB III METODE PENELITIAN	37
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	38

C. Subyek Penelitian	39
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Analisis Data	41
F. Keabsahan Data	42
G. Tahap-tahap Penelitian	42
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	44
A. Gambaran Objek Penelitian	44
1. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	44
2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	46
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	47
4. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	50
5. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	50
6. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	50
7. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	51
8. Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	52
9. Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	53
10. Data Jumlah Penduduk per Kecamatan, Data Jumlah Penduduk Kepemilikan KTP per Kecamatan, Data Jumlah Penduduk Kepemilikan KK per Kecamatan dan Data Jumlah Penduduk Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan di Kabupaten Jember	55

B. Penyajian Data dan Analisis	59
1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik	59
2. Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	71
3. Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	74
C. Pembahasan Temuan	77
1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik.....	77
2. Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	84
3. Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember	89

BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.....	49
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk per Kecamatan	55
Tabel 4.3 Jumlah Kepemilikan KTP Per Kecamatan.....	56
Tabel 4.4 Jumlah Kepala Keluarga Per Kecamatan.....	57
Tabel 4.5 Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kecamatan.....	58



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat di katakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu yang bersifat komersial (dilakukan pihak swasta) ataupun yang bersifat non komersial (dilakukan pemerintah).

Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial yaitu kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian. Pada penelitian ini akan lebih tertuju kepada kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial dan pelayanan ini karena tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik/umum), maka dinamakan dengan pelayanan publik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang dapat terjangkau, mudah, efektif dan efisien.¹

Dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1995 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara

¹ Adrian Sutedi, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm 3.

untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Pelayanan prima artinya yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan atau konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas.²

Banyaknya jenis pelayanan publik menyebabkan perlunya dilakukan batasan kajian pada jenis pelayanan tertentu. Salah satu jenis pelayanan publik yang mendasar yaitu pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, di karenakan hal ini berkaitan dengan eksistensi setiap individu sebagai warga negara Indonesia.

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1, menyatakan bahwa: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.³

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya yaitu seperti dalam

² Samhis Setiawan, *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, Contoh*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima> Di akses pada tanggal 7 November 2019.

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dan lain-lain. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Adapun administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Memberikan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal dan;
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.⁴

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara

⁴ Bintoro Tjokroamidjojo, *Good Governance; Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*, (Jakarta: Lan RI, 2001), hlm 16.

pelayanan publik ataupun untuk masyarakat. Mengenai tujuan Undang-Undang ini dapat dilihat pada pasal 3 di antaranya yaitu:⁵

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik di atas, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Adapun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 yang dikutip oleh Eny Kusdarini yakni terdiri dari 12 asas yaitu:⁶

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;

⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

⁶ Eny Kusdarini , *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*, (Yogyakarta:UNY Press, 2011). hlm 190.

5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Namun semenjak berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik hingga sekarang masih banyak menimbulkan permasalahan karena masih belum sepenuhnya dilakukan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, padahal didalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 tentang asas pelayanan publik Huruf k yaitu: ketepatan waktu, dan Huruf L yaitu: kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, kemudian sering terjadi kesalahan dalam penulisan identitas, nomor dan sebagainya, padahal berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 4 tentang asas pelayanan publik huruf e yaitu keprofesionalan

Kondisi tersebut juga dialami kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, namun sejauh mana kebenaran permasalahan hasil prasurvei tersebut tentu masih harus dikaji dan dibuktikan melalui data empiris dari hasil penelitian. Hal inilah yang mendorong peneliti

tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember apakah sudah menerapkan atau Mengimplementasikan pelayanannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Maka dari itu peneliti mengambil judul “Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember).

B. Fokus Penelitian

Perumusan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini menantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, dan operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.⁷

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas. Maka yang akan menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik?

⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember*, (Jember:IAIN Jember Press, 2018) hlm 44.

2. Apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁸

Berdasarkan fokus penelitian tersebut, maka tujuan dari penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan

⁸ Ibid. hlm 45.

pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi peneliti, instansi, dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.⁹

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah keilmuan serta wawasan pengetahuan mengenai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti khususnya yang berkaitan dengan implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan juga faktor pendukung dan penghambatnya.

⁹ Ibid . hlm 52.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan peneliti serta dapat melatih diri dan mengembangkan pemahaman dan kemampuan bafikir melalui peneliti-peneliti ilmiah tentunya dengan menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama belajar di Fakultas Syariah Prodi Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri

b. Bagi IAIN Jember

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya di bagian proposal IAIN Jember Fakultas Syariah dan dapat di jadikan referensi atau acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan saran bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai bahan penimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan agar masyarakat hendaknya menyadari akan pentingnya administrasi Kependudukan.

E. Devinisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar

tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti. Adapun hal-hal yang didefinisikan antara lain:

1. Implementasi

Kata implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yaitu pelaksanaan atau penerapan. implementasi Tak hanya sekedar aktivitas, namun implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan kegiatan. Ada beberapa pengertian tentang Implementasi menurut para ahli yaitu diantaranya menurut Van Meter & Van Horn, implementasi ialah pelaksanaan tindak oleh individu, pejabat, instansi pemerintah, maupun kelompok swasta dengan tujuan untuk menggapai cita-cita yang telah digariskan dalam keputusan tertentu.¹⁰

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik ini terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan publik. Menurut Hardiyansyah di dalam bukunya yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator, dan Implementasi”, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas yang di berikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.¹¹ Sedangkan menurut Lijan Poltak

¹⁰ Ali Hamdan, *Pengertian Implementasi Secara Umum dan Menurut Ahli Terlengkap*, <https://alihamdan.id>implementasi>. Diakses pada tanggal 11 November 2019.

¹¹ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta:Gava Media, 2011) hlm 11.

Sinambela, dkk mendefinisikan pelayanan adalah tiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.¹²

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu public yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang bersifat umum.¹³ Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii mendefinisikan kata publik yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.¹⁴

Berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. yang mana di dalam Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa: “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.¹⁵

¹² Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011) hlm 14.

¹³ Ibid. hlm 15.

¹⁴ Inu Kencana Syafii, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 1999) hlm 18.

¹⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pengertian pelayanan publik telah banyak para ahli mendefinisikannya, adapun salah satunya yaitu Dwiyanto Agus yang mendefinisikan pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang di maksud di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, Izin Usaha, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Gangguan, dan lain sebagainya.¹⁶

3. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1, menyatakan bahwa: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.¹⁷

¹⁶ Dwiyanto Agus, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta:UGM Press, 2006) . hlm 136.

¹⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

4. Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu penyedia pelayanan publik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 Ayat 15 menyatakan bahwa: pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.¹⁸

F. Sistematika Pembahasan

Bab I adalah pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, serta definisi istilah dan bab 1 ini diakhiri sistematika pembahasan. Fungsi bab ini adalah untuk memperoleh gambaran secara umum mengenai pembahasan dalam skripsi.

Bab II, pada bab ini tentang penelitian terdahulu, dan kajian teori yang erat kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti yaitu pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam tahapan ini, akan di kemukakan pemikiran-pemikiran para pakar agar dapat membentuk kerangka berfikir terkait dengan penelitian yang akan dilakukan di bab selanjutnya.

Bab III, pada bab ini menguraikan secara jelas tentang metode penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data dan tahap-tahap

¹⁸ Ibid

penelitian. Sehingga dalam penelitian ini sudah jelas objek yang akan dituju dalam penelitiannya.

Bab IV, pada bab ini memuat tentang gambaran obek penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember) berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik dan juga faktor pendukung dan penghambat.dalam pelayanannya.

Bab V, pada bab ini merupakan bab terakhir yang menjelaskan tentang kesimpulan dari penelitian yang di lengkapi dengan saran-saran dari peneliti. Bab ini mempunyai fungsi untuk mendapatkan suaaat gambaran atau pemahaman dari hasil penelitian berupa kesimpulan penelitian akan dapat membantu memberikan saran dan masukan yang berkaitan dengan penelitian ini.

IAIN JEMBER

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan ataupun yang belum terpublikasikan.

1. Skripsi ditulis oleh Achni Sutopo Fakultas Ekonomi Progam Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2017. Yang berjudul *“Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung”*.¹⁹

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pendekatan empiris, dengan rumusan masalah: “Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung?”. Dalam Skripsi ini menjelaskan Bagaimana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung.

Persamaan penelitian terdahulu ini dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan

¹⁹ Achni Sutopo, Skripsi *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2017).

peneliti adalah terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu ini tujuannya yaitu:

Untuk mengetahui bagaimanana kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung, Sedangkan penelitian peneliti untuk mengetahui:

- a. Untuk mengetahui Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik,
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember,
- c. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung, sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Skripsi ditulis oleh Erni Muliati Jurusan Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2013. Yang berjudul “*Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*”.²⁰ Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif pendekatan empiris. Dengan rumusan masalah: Bagaimana menganalisis pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar?. Dalam Skripsi ini menjelaskan bagaimana menganalisis pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.

Persamaan penelitian terdahulu ini dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti adalah terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu ini untuk menganalisis pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, sedangkan di penelitian peneliti yaitu:

Untuk mengetahui bagaimanakah implementasi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik,

²⁰ Erni Muliati, Skripsi *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*, (Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2013).

- a. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember,
- b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Kampar, sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

3. Skripsi ditulis oleh Zahra A. R. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar 2014, yang berjudul “*Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju*”.²¹ Dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif pendekatan empiris. Dengan rumusan masalah:
 - a. Bagaimanakah pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju ?

²¹ Zahra A. R, Skripsi *Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju*, (Makassar: Universitas Hasanuddin, 2014)

- b. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju?

Dalam Skripsi ini menjelaskan Bagaimanakah pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamuju dan Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Persamaan penelitian terdahulu ini dengan peneliti adalah sama-sama membahas tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti adalah terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu ini tujuannya yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju.

Sedangkan di penelitian peneliti tujuannya yaitu:

- a. Untuk mengetahui bagaimanakah implementasi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik.

- b. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
- c. Untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Selain itu, perbedaan penelitian tampak pada lokasi penelitian, di mana penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mamuju, sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Achni Sutopo	2017	<i>“Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan</i>	Sama-sama membahas tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Temanggung,

			<i>an Sipil Kabupaten Temanggung”</i>	Sipil.	sedangkan penelitian milik peneliti fokus pada bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik di bidang Administrasi Kependudukan berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik dan apa saja faktor pendukung dan penghambat pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Kemudian juga terletak pada di mana penelitian terdahulu dilakukan lokasi penelitian, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Temanggung, sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
2.	Erni Muliati	2013	<i>“Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar</i>	Sama-sama membahas tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan peneliti adalah terletak pada fokus penelitian yang mana penelitian terdahulu ini untuk menganalisis pelayanan publik yang dilaksanakan Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar, sedangkan di penelitian peneliti fokus pada

					terdahulu dilakukan lokasi penelitian, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Mamuju, sedangkan penelitian peneliti dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
--	--	--	--	--	---

B. Kajian Teori

1. Pemerintah Daerah

Pemerintah daerah merupakan salah satu alat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah ini merujuk pada otoritas administratif di suatu daerah yang lebih kecil dari sebuah negara. Berdasarkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab VI tentang Pemerintah Daerah Pasal 18 Ayat (1) menyatakan: Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan Undang-Undang.²²

Sebelum membahas tentang pemerintah daerah lebih mendalam maka kita harus mengerti dulu apa pemerintah dan daerah karena Pemerintah Daerah terdiri dari dua kata yaitu pemerintah dan daerah.

²² Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Bab VI Tentang Pemerintah Daerah Pasal 18 ayat 1.

Kata Pemerintah atau Government menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah:²³

- a. Sistem menjalankan wewenang dan kekuasaan mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya;
- b. Sekelompok orang yang secara bersama-sama memikul tanggung jawab terbatas untuk menggunakan kekuasaan;
- c. Penguasa suatu negara (bagian negara);
- d. Badan tertinggi yang memerintah suatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah);
- e. Negara atau negeri (sebagai lawan partikelir atau swasta); dan
- f. Pengurus; pengelola.

Kemudian menurut para ahli yaitu menurut W.S Sayre mengemukakan bahwa pemerintah adalah organisasi dari negara yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya. Selanjutnya menurut David Apter, pemerintah adalah satuan anggota yang paling umum yang memiliki tanggung jawab tertentu untuk mempertahankan sistem yang mencangkupnya dan monopoli praktis yang menyangkut kekuasaan paksaannya.²⁴

Selanjutnya, Daerah adalah lingkungan pemerintah: wilayah, daerah diartikan sebagai permukaan bumi: lingkungan kerja pemerintah, wilayah;

²³ <https://kbbi.web.id/pemerintah>. Diakses pada tanggal 8 desember 2019.

²⁴ Inu Kencana, Syafiie, *Pengantar Ilmu Pemerintahan*, (Jakarta:Refika Aditama, 2010). hlm 11.

selingkup tempat yang dipakai untuk tujuan khusus, wilayah; tempat-tempat sekeliling atau yang dimaksud dalam lingkungan suatu kota; tempat yang terkena peristiwa sama; bagian permukaan tubuh.²⁵

Kemudian pengertian pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 1 Ayat (2) menyatakan bahwa: Pemerintah Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²⁶

Menurut The Liang Gie, Pemerintah Daerah adalah satuan-satuan organisasi pemerintah yang berwenang untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok yang mendiami suatu wilayah yang dipimpin oleh kepala pemerintahan daerah.²⁷

Selain itu, peran pemerintah daerah juga dimaksudkan dalam rangka melaksanakan desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas

²⁵ G. Setya Nugraha & R. Maulina F, *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, (Surabaya:Karina, 2011). hlm 145.

²⁶ Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

²⁷ The Liang Gie, *Pertumbuhan Daerah Di Negara Kesatuan Republik Indonesia*, (Jakarta:Gunung Agung, 1967). hlm 44.

pembantuan sebagai wakil pemerintah di daerah otonom yaitu untuk melakukan.²⁸

- a. Desentralisasi yaitu melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewenangan pemerintah menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI;
- b. Dekonsentrasi yaitu menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dilaksanakan; dan
- c. Tugas pembantuan yaitu melaksanakan semua penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa, dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kotadan/atau serta dari pemerintah kabupaten/lkota kepad desa untuk melaksanakan tugas tertentu.

Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, pemerintah daerah juga menjalankan urusan pemerintahan konkuren. Urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang di bagi antara Pemerintah pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota dan menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah serta didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan

²⁸ Rianto Nugroho D, *Otonomi Daerah (Desentralisasi Tanpa Revolusi)*, (Jakarta: Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2000). hlm 90.

eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional.²⁹. Urusan pemerintahan tersebutlah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.

Urusan pemerintahan konkuren terdiri dari urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib terbagi lagi menjadi Urusan Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar dan Urusan Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar

Adapun Urusan wajib Pemerintahan yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah sebagai berikut: Pendidikan, KesehatanPekerjaan umum dan penataan ruang, Perumahan rakyat dan kawasan permukiman, Ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat, dan Sosial.

Adapun Urusan wajib Pemerintahan yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar adalah sebagai berikut: Tenaga kerja, Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, Pangan, Pertanahan, Lingkungan hidup, Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pemberdayaan masyarakat dan desa, Pengendalian penduduk dan keluarga berencana, Perhubungan, Komunikasi dan informatika, Koperasi, usaha kecil dan menengah, Penanaman modal, Kepemudaan dan olahraga, Statistik, Persandian, Kebudayaan, Perpustakaan, Kearsipan, Adapun urusan pilihan adalah sebagai berikut: Kelautan dan perikanan, Pariwisata,

²⁹ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_Daerah_di_Indonesia. diakses pada tanggal 9 Desember 2019.

Pertanian, Kehutanan, Energi dan sumber daya mineral, Perdagangan, Perindustrian, dan transmigrasi.³⁰

Adapun peneliti memilih teori Pemerintahan Daerah dikarenakan pemerinthan daerah sangat berperan penting dalam pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan kepada masyarakat. Sebagai mana yang telah diterangkan diatas bahwasannya salah satu tugas dari pemerintahan daerah yaitu untuk menjalankan urusan pemerintahan konkuren yang mana tugasnya yaitu untuk mengurus pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Sebelum membahas lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menjelaskan terlebih dahulu apa pengertian pelayanan publik. Seperti yang sudah dijelaskan di atas tentang pengertian pelayanan publik yang ada di Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, maka di sini juga ada pengertian pelayanan publik yang di definisikan oleh para ahli di antaranya yaitu di dalam bukunya Hanif Nurcholis mendefinisikan pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun oleh pihak swasta pada jumlah orang yang mempunyai

³⁰ https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_Daerah_di_Indonesia. diakses pada tanggal 9 Desember 2019.

kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai dan norma yang dimiliki.³¹

Ada juga pendapat lain tentang pengertian pelayanan publik yaitu dari Ratminto dan Atik Septi Winarsih yang mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³²

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk kegiatan pelayanan publik.

b. Standar pelayanan publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai adanya jaminan kepastian

³¹ Hanif Nurcholis, *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, (Jakarta:Grasindo, 2007). hlm 289.

³² Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Putaka Pelajar, 2006) . hlm 4.

bagi penerima pelayanan. Sebagaimana yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7 yang menyatakan bahwa “standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.”³³

Penyusunan standar pelayanan publik sudah ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 21 yang ada 14 komponen yaitu antara lain:³⁴

- 1) Dasar hukum, artinya yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar;
- 2) Persyaratan, artinya yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, artinya yaitu tata cara pelayanan yang dibekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;

³³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

³⁴ Achni Sutopo, *Skripsi Berjudul Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, (Yogyakarta:UNY, 2017). hlm 15.

- 4) Jangka waktu penyelesaian artinya yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
- 5) Biaya/tarif, artinya yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
- 6) Produk pelayanan, artinya yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan;
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, artinya yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
- 8) Kompetensi pelaksanaan, artinya yaitu meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
- 9) Pengawasan internal, artinya yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, artinya yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut ;
- 11) Jumlah pelaksana, artinya yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerjanya;
- 12) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan; dan
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, artinya yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa penyusunan standar pelayanan publik tersebut dipakai sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat di jadikan indikator penilaian terhadap kualitas dan implentasi pelayanan publik yang telah diberikan. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan proses yang memuaskan serta tidak menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

c. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Keanekaragaman dan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya bermacam-macam jenis pelayanan, dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia tersebut. Timbulnya pelayanan publik di karenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam.

Adapun jenis pelayanan publik yang ada di dalam bukunya Harbani Pasolong yang berjudul “*Teori Administrasi Publik*” juga menyebutkan ada 3 jenis pelayanan publik yaitu:³⁵

1) Pelayanan administrative

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, IMB, dan pelayanan administrasi kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran, dan lain-lain.)

2) Pelayanan barang

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung dalam suatu sistem.

3) Pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangannya.

Maka dari berbagai jenis pelayanan tersebut yang merupakan jenis pelayanan yang sedang peneliti teliti yaitu jenis pelayanan administratif. Dari semua pendapat mengenai jenis-jenis pelayanan

³⁵ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung:Alfabeta, 2007). hlm 128.

publik yang di berikan oleh pemerintah kepada masyarakat terlihat bahwa pelayanan publik mencakup lingkup kegiatan dan jenis-jenis yang sangat luas. Dengan kata lain, persoalan pelayanan publik dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat kompleks. Oleh karena itu membutuhkan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima layanan.

3. Teori Administrasi Publik

Untuk teori yang ketiga peneliti menggunakan teori Administrasi Publik. Sebelum membahas Administrasi Publik peneliti akan membahas pengertian administrasi terlebih dahulu. Administrasi dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu:

- a. Administrasi dalam arti sempit yaitu meliputi kegiatan: mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, kegiatan menyusun keterangan-keterangan secara sistematis, dan pencatatan-pencatatannya secara tertulis untuk didokumentasikan, agar mudah menemukannya bila mana akan dipergunakan lagi, dan segala sesuatu yang bersifat teknis ketatausahaan.³⁶
- b. Administrasi dalam arti luas menurut para ahli yaitu di antaranya:
 - 1) Menurut H.A. Simon bahwa, administrasi adalah kegiatan kelompok yang mengadakan kerja sama untuk menyelesaikan tujuan bersama.

³⁶ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta:Gunung Agung, 1996). hlm 2.

2) Menurut Musanef, administrasi adalah kegiatan sekelompok manusia melalui tahapan-tahapan yang teratur dan dipimpin secara efektif dan efisien, dengan menggunakan sarana yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang di inginkan dalam implementasinya, administrasi berkembang dan mempunyai tugas-tugas yang biasa disebut fungsi administrasi diantaranya adalah fungsi perencanaan, pengorganisasian, sampai dengan fungsi pengawasan.³⁷

Adapun jenis-jenis administrasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Administrasi publik/negara
- 2) Administrasi lingkungan hidup
- 3) Administrasi niaga
- 4) Administrasi pembangunan
- 5) Administrasi kependudukan
- 6) Administrasi keuangan
- 7) Administrasi pendidikan

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa inggris yaitu public yang berarti umum, orang banyak, ramai. Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk mendefinisikan publik sebagai sejumlah manusia yang mempunyai cara berpikir dan harapan yang sama terhadap hal-hal yang

³⁷ Musanef, *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*, (Jakarta:Gunung Agung, 1995). hlm 10.

bersifat umum.³⁸ Sedangkan menurut Inu Kencana Syafii mendefinisikan kata publik yaitu sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.³⁹

Maka Administrasi Publik menurut Chander dan Plano yang dikutip dalam bukunya Keban mengemukakan bahwa “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan publik.”⁴⁰

Administrasi Publik sebenarnya sudah ada sejak dahulu, ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Dalam catatan sejarah peradaban manusia, maka di Asia Selatan termasuk Indonesia, Cina dan Mesir kuno sudah didapatkan suatu sistem penataan pemerintahan. Sistem penataan tersebut pada saat sekarang dikenal dengan sebutan administrasi publik/negara.

Peneliti mengambil teori administrasi publik dikarenakan administrasi publik merupakan salah satu dari jenis-jenis administrasi yang mana itu sesuai dengan judul peneliti buat karena sama-sama membahas administrasi yang berkaitan dengan publik.

³⁸ Ibid. hlm 15.

³⁹ Inu Kencana Syafii, *Ilmu Administrasi Publik*, (Jakarta:PT Rineka Cipta, 1999). hlm 18.

⁴⁰ T Yeremias Keban, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu* (Yogyakarta:gava Media, 2004). hlm 3.



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dari informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁴¹ Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang di kerjakan peneliti dari awal sampai akhir.⁴² Metode penelitian ini pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode deskriptif analisis Adapun pendekatan metode deskriptif analisis adalah suatu metode yang berfungsi untuk mendiskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan kata lain penelitian deskriptif analisis mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah sebagaimana adanya saat penelitian dilaksanakan, hasil penelitian yang kemudian diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Pendekatan deskriptif analisis dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang

⁴¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung PT. Rosdakarya, 2014). hlm 127

⁴² Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember : IAIN Jember Press, 2018) hlm 46

administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik, untuk mengetahui apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dan untuk mengetahui apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Jenis penelitian ini adalah jenis Penelitian Kualitatif. Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian ini bersifat *normatif empiris* yang selalu menitik beratkan pada sumber data primer dan sekunder. Sedangkan dasar penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data secara langsung di lapangan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti mengambil lokasi penelitian pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena terdapat beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik yang dilakukan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* atau penentuan informal ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu, pertimbangan tersebut misalnya, orang yang dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti. Adapun subyek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember; dan
2. Masyarakat Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi yang masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam hal ini peneliti menggunakan non partisipan, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya sebagai pengamat independen. Adapun obyek penelitian yang akan diamati oleh peneliti meliputi:

- a. Implementasi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan asas-asas pelayanan publik.
- b. Faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.
- c. Faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Wawancara

Yaitu teknik pengumpulan data dari responden dikumpulkan dengan metode tanya jawab secara langsung dengan responden. Kegiatan wawancara tersebut dilakukan berdasarkan tipe wawancara terarah (*directive interview*) Responden. Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti, yaitu:

- a. Mengenai implementasi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Berdasarkan asas-asas pelayanan publik
- b. Mengenai faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

- c. Mengenai faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

3. Dokumentasi

Dalam sebuah penelitian, metode dokumentasi dapat diartikan sebagai metode penelitian untuk memperoleh keterangan-keterangan atau informasi yang berasal dari peristiwa yang lalu. Metode dokumentasi adalah teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.⁴³ Jadi metode dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara memperoleh keterangan dari beberapa masa lalu yang akan diakui keberadaan dan realitasnya.

E. Analisis Data

Analisis data penelitian ini dilakukan kesimpulan dengan menggunakan analisis kualitatif, yaitu data sekunder dan data primer, yang mana data sekunder berupa teori, definisi dan substansinya dari beberapa literatur dan peraturan perundang-undangan, sedangkan data primer diperoleh dari wawancara dianalisis dengan teori dan pendapat para pakar yang relevan sehingga didapat kesimpulan tentang implementasi Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002). hlm 206.

pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan asas-asas pelayanan publik dan juga apa faktor-faktor pendukung dan penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

F. Keabsahan Data

Setelah data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan hasil penelitian, maka peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dengan mengkroscek data yang telah didapat dari hasil observasi dan wawancara, dengan data yang didapat dari peneliti dapat di uji keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi.⁴⁴

G. Tahapan-Tahapan Penelitian

Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang ditempuh peneliti yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi yang terkait. Peneliti mengambil permasalahan pelayanan publik dengan mengangkat judul Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)

⁴⁴Lexy J Molcong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya,2004) hlm 178.

2. Tahap Pelaksanaan

Selanjutnya peneliti akan memasuki objek penelitian dan langsung mengumpulkan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Tahap Penyusunan Laporan

Setelah peneliti mendapatkan data dan data tersebut sudah dianalisis, langkah selanjutnya yang dilakukan peneliti adalah membuat laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika ada kesalahan dan kekurangan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

Dalam bagian ini merupakan salah satu upaya untuk mendeskripsikan eksistensi dari lokasi penelitian serta mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilaksanakan. Dari beberapa statemen tersebut, nantinya kita akan mengetahui apakah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengimplementasikan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Dalam penelitian ini tidak keseluruhan objek yang diteliti tetapi sebagian saja atau hal-hal yang terkait dengan pembahasan judul sekripsi ini, yang meliputi:

1. Deskripsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember merupakan sebuah dinas yang bertugas untuk mencatat keadaan kuantitas penduduk di Kabupaten Jember, serta melayani masyarakat dalam memperoleh Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara resmi.

Dalam penyelenggaraan pemerintah, penduduk wajib di catat dan di administrasikan secara tepat dan akurat dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan atau SIAK. melalui SIAK diharapkan akan dibangun data base kependudukan secara nasional, menyediakan data

penduduk yang valid dan terpercaya sehingga dapat bermanfaat. Sebagaimana yang sudah dicantumkan didalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, yang berbunyi “*Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.*”⁴⁵

Sebagaimana yang telah di paparkan diatas bahwasannya Administrasi Kependudukan sekarang sudah dilayani secara online atau dalam jaringan (daring). Hal tersebut dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa agar untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring ini sudah dituangkan dalam sebuah Peraturan Menteri yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Pasal 1 Angka 1 yakni “*Administrasi Kependudukan secara Daring yang selajutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui*

⁴⁵ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Pasal 1 Angka 21.

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta penyalahgunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”⁴⁶

2. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Setiap organisasi selalu memiliki pandangan kedepan dan cita-cita yang ingin diraih dalam jangka panjang. Organisasi dapat digunakan sebagai acuan atau pedoman da didalam proses pelayanannya.⁴⁷

a. Visi

Mewujudkan pelayanan serta pengelolaan data administrasi kependudukan yang prima, terintegrasi dan akuntabel

b. Misi⁴⁸

- 1) Meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan secara prima, terintegrasi dan akuntabel
- 2) Mewujudkan dan mengembangkan sistem penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berbasis teknologi informasi
- 3) Menyediakan data base kependudukan yang valid untuk memenuhi kepentingan pelayanan publik dan perencanaan pembangunan

⁴⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring Pasal 1 Angka 1.

⁴⁷ Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

⁴⁸ Ibid

- 4) Mengembangkan peran kelembagaan dan hukum dalam mewujudkan peran serta masyarakat yang mendukung proses kependudukan dan pencatatan sipil guna memberikan kepastian dan perlindungan hak-hak warga
- 5) Terwujudnya perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran masyarakat akan arti pentingnya administrasi kependudukan

3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Setelah diberlakukan Peraturan Pemerintah Nomor 41 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah dan mengacu kepada Peraturan Bupati Nomor 46 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan fungsi Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, maka Badan Kependudukan, Keluarga Berencana, dan Catatan Sipil berubah nomenkatur menjadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan pelaksanaannya dimulai awal bulan Januari 2009, yang kemudian diterbitkannya Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta

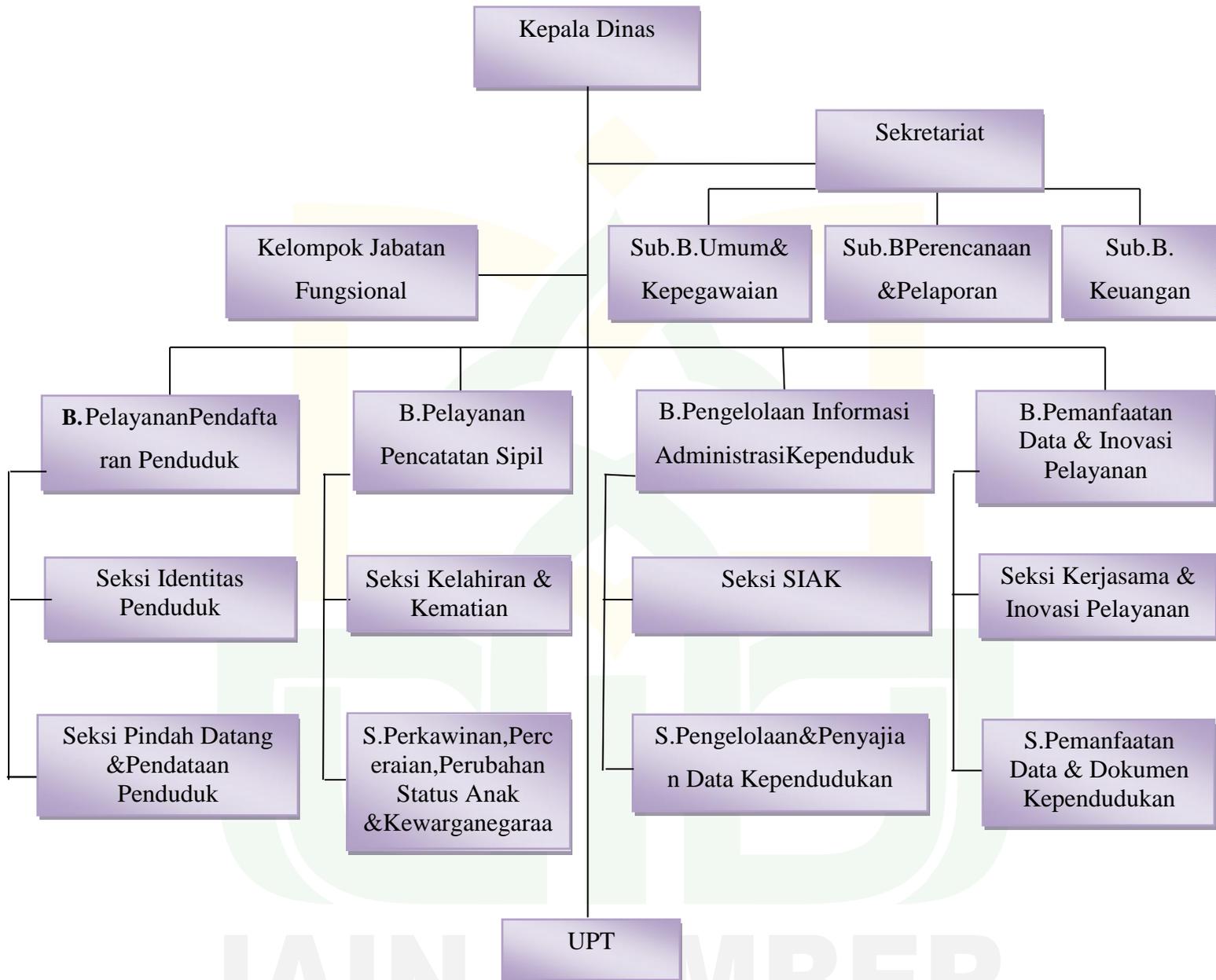
Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember,

Maka struktur organisasi berubah yang mana terdiri atas :⁴⁹

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat, terdiri dari:
 - 1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - 2) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - 3) Sub Bagian Keuangan
- c. Kelompok Jabatan Fungsional
- d. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, terdiri dari:
 - 1) Seksi Identitas Penduduk
 - 2) Seksi Pindah Datang dari Pendataan Penduduk
- e. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, terdiri dari:
 - 1) Seksi Kelahiran dan Kematian
 - 2) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan
- f. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - 2) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
- g. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, terdiri dari:
 - 1) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan
 - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

⁴⁹ Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

Tabel 4.1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Jember



5. Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Berdasarkan Peraturan Bupati Jember Nomor 46 Tahun 2008 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Kepala Dinas, dan berada di bawah Bupati dan bertanggung jawab pada Kepala Daerah melalui Sekretaris Daerah.⁵⁰

6. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

7. Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Sedangkan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sebagai berikut: ⁵¹

- a. Perumusan kebijakan tentang perencanaan pembangunan dan pengolahan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelayanan kepada masyarakat di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;

⁵⁰ Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

⁵¹ ibid

- c. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pengawasan dan pengendalian teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan;
- f. Merumuskan perencanaan kebijaksanaan, pembinaan dan perijinan di bidang kesejahteraan rakyat sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan Bupati;
- g. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan program dan kegiatan catatan sipil;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh bupati.

8. Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Jember⁵²

Adapun Tujuannya:

- a. Mewujudkan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, terintegrasi dan akuntabel;
- b. Mewujudkan dan meningkatkan pengembangan sistem penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang berbasis SIAK melalui peningkatan kualitas aparatur;
- c. Mewujudkan ketersediaan database kependudukan untuk memenuhi kepentingan pelayanan publik dan perencanaan pembangunan baik untuk daerah, regional, maupun nasional;

⁵² ibid

- d. Meningkatkan perwujudan peran kelembagaan yang mendukung proses kependudukan dan pencatatan sipil guna memberikan kepastian dan perlindungan hak-hak warga;
- e. Mewujudkan peningkatan kesejahteraan penduduk sebagai hasil dari perencanaan kependudukan pada aspek pembangunan daerah.

9. Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Adapun kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember adalah sebagai berikut:⁵³

- a. Penyusunan perencanaan pembangunan dan pengembangan kegiatan pendaftaran dan pencatatan penduduk;
- b. Pembinaan umum dan teknis berdasarkan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sesuai Peraturan Perundang-undangan;
- c. Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga;
- d. Pendaftaran dan penerbitan Kartu Keluarga(KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- e. Pendaftaran dan penerbitan akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian dan akta pengakuan pengesahan anak;
- f. Pencatatan biodata dan perubahan data penduduk;
- g. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data kependudukan.

⁵³ Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

10. Jenis-Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

a. Pelayanan Pendaftaran dan Pelayanan Penduduk⁵⁴

Bidang Pelayanan Pendaftaran dan Pelayanan Penduduk meliputi jenis pelayanan yakni:

- 1) Perubahan Biodata Penduduk
- 2) Kartu Keluarga (KK)
- 3) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)
- 4) Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT)
- 5) Surat Keterangan Pindah Datang (SKPD)
- 6) Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN)
- 7) Surat Keterangan Datang Keluar Negeri (SKDLN)
- 8) Surat Keterangan Penghapusan Data Penduduk Daerah Asal
- 9) Pendataan dan Pelayanan Penduduk Administrasi Rentan
- 10) Legalisir KK dan KTP
- 11) Surat Keterangan Kependudukan Lainnya.

b. Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi jenis pelayanan yakni:

- 1) Akta Kelahiran
 - a. Akta Kelahiran bagi WNI
 - b. Pencatatan Kelahiran Orang Asing

⁵⁴ ibid

- c. Pencatatan Kelahiran anak yang tidak diketahui asal usulnya
- d. Pencatatan Pelaporan Kelahiran bagi Penduduk WNI yang lahir di Luar Wilayah NKRI

- 2) Akta Perkawinan
- 3) Akta Perceraian
- 4) Akta Kematian
- 5) Akta Pengesahan Anak
- 6) Akta Pengakuan Anak
- 7) Akta Pengangkatan Anak
- 8) Akta Perubahan Nama
- 9) Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- 10) Surat Keterangan Mutasi Nikah
- 11) Legalisir Akta Pencatatan Sipil
- 12) Pengumuman Perkawinan
- c. Pelayanan Penyuluhan dan Informasi

Bidang Pelayanan Penyuluhan dan Informasi meliputi jenis

pelayanan yakni:

- 1) Permintaan Data dan Informasi
- 2) Permintaan Penyuluhan
- 3) Pengelolaan Aduan⁵⁵

⁵⁵ ibid

11. Data Jumlah Penduduk per Kecamatan, Data Jumlah Penduduk Kepemilikan KTP per Kecamatan, Data Jumlah Penduduk Kepemilikan KK per Kecamatan dan Data Jumlah Penduduk Kepemilikan Akta Kelahiran per Kecamatan di Kabupaten Jember.

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk per Kecamatan

Kabupaten/Kota : 35.9 Jember								
No	Kecamatan		Pria		Wanita		Jumlah	
	Kode	Nama	N	%	N	%	N	%
1	35.9.01	Jombang	28.257	2.20%	27.770	2,18%	56.027	2,19%
2	35.9.02	Kencong	36.184	2.82%	36.176	2,84%	72.360	2,83%
3	35.9.03	Sumberbaru	56.458	4.40%	56.551	4,43%	113.009	4,42%
4	35.9.04	Gumukmas	44.216	3.44%	43.063	3,38%	87.279	3,41%
5	35.9.05	Umbulsari	40.383	3.15%	39.772	3,12%	80.155	3,13%
6	35.9.06	Tanggul	46.244	3.60%	46.163	3,62%	92.407	3,61%
7	35.9.07	Semboro	25.259	1.97%	25.216	1,98%	50.475	1,97%
8	35.9.08	Puger	62.780	4.89%	60.846	4,77%	123.626	4,83%
9	35.9.09	Bangsalsari	62.574	4.87%	62.129	4,87%	124.703	4,87%
10	35.9.10	Balung	42.480	3.31%	42.167	3,31%	84.647	3,31%
11	35.9.11	Wuluhan	64.573	5.03%	61.561	4,83%	126.134	4,93%
12	35.9.12	Ambulu	60.198	4.69%	58.500	4,59%	118.698	4,64%
13	35.9.13	Rambipujijj	44.113	3.44%	43.649	3,42%	87.762	3,43%
14	35.9.14	Panti	33.481	2.61%	33.759	2,65%	67.240	2,63%
15	35.9.15	Sukorambi	20.544	1.60%	20.612	1,62%	41.156	1,61%
16	35.9.16	Jenggawah	45.033	3.51%	43.982	3,45%	89.015	3,48%
17	35.9.17	Ajung	42.116	3.28%	41.154	3,23%	83.270	3,25%
18	35.9.18	Tempurejo	40.552	3.16%	39.814	3,12%	80.366	3,14%
19	35.9.19	Kaliwates	61.844	4.82%	62.934	4,93%	124.778	4,88%
20	35.9.20	Patrang	50.581	3.94%	51.294	4,02%	101.875	3,98%
21	35.9.21	Sumbersari	65.544	5.11%	66.125	5,18%	131.669	5,14%
22	35.9.22	Arjasa	20.875	1.63%	20.891	1,64%	41.766	1,63%
23	35.9.23	Mumbulsari	34.182	2.66%	34.030	2,67%	68.212	2,67%
24	35.9.24	Pakusari	22.692	1.77%	23.170	1,82%	45.862	1,79%
25	35.9.25	Jelbuk	16.341	1.27%	16.430	1,29%	32.771	1,28%
26	35.9.26	Mayang	26.002	2.03%	26.247	2,06%	52.249	2,04%
27	35.9.27	Kalisat	39.951	3.11%	40.465	3,17%	80.416	3,14%
28	35.9.28	Ledokombo	34.608	2.70%	35.116	2,75%	69.724	2,72%
29	35.9.29	Sukowono	30.386	2.37%	31.083	2,44%	61.469	2,40%
30	35.9.30	Silo	54.085	4.21%	53.202	4,17%	107.287	4,19%
31	35.9.31	Sumberjambe	31.226	2.43%	31.601	2,48%	62.827	2,45%

Jumlah	1.283.76	100,00	1.275.47	100,00%	2.559.234	100,00%
	2	%	2			

Tabel 4.3
Jumlah Kepemilikan KTP Per Kecamatan

Kabupaten/Kota : 35.9 Jember							
No	Kecamatan		Jumlah Penduduk Memiliki Ktp		Jumlah Penduduk Wajib Ktp		Persentase Kepemilikan Ktp
	Kode	Nama	N	%	N	%	
1	35.9.01	Jombang	25.081	2,41%	44.305	2,22%	56,61%
2	35.9.02	Kencong	32.954	3,17%	57.729	2,90%	57,08%
3	35.9.03	Sumberbaru	39.266	3,78%	86.078	4,32%	45,62%
4	35.9.04	Gumukmas	40.102	3,86%	68.876	3,45%	58,22%
5	35.9.05	Umbulsari	37.936	3,65%	63.066	3,16%	60,15%
6	35.9.06	Tanggul	32.663	3,14%	71.652	3,59%	45,59%
7	35.9.07	Semboro	24.102	2,32%	39.490	1,98%	61,03%
8	35.9.08	Puger	48.350	4,65%	97.125	4,87%	49,78%
9	35.9.09	Bangsalsari	49.946	4,81%	97.000	4,87%	51,49%
10	35.9.10	Balung	38.296	3,68%	66.564	3,34%	57,53%
11	35.9.11	Wuluhan	56.233	5,41%	99.836	5,01%	56,33%
12	35.9.12	Ambulu	52.301	5,03%	93.642	4,70%	55,85%
13	35.9.13	Rambipuji	33.145	3,19%	68.545	3,44%	48,36%
14	35.9.14	Panti	27.483	2,64%	52.496	2,63%	52,35%
15	35.9.15	Sukorambi	14.299	1,38%	31.936	1,60%	44,77%
16	35.9.16	Jenggawah	35.335	3,40%	69.447	3,48%	50,88%
17	35.9.17	Ajung	32.290	3,11%	64.256	3,22%	50,25%
18	35.9.18	Tempurejo	29.860	2,87%	62.221	3,12%	47,99%
19	35.9.19	Kaliwates	52.624	5,06%	94.973	4,76%	55,41%
20	35.9.20	Patrang	40.772	3,92%	78.625	3,94%	51,86%
21	35.9.21	Sumbersari	53.852	5,18%	100.709	5,05%	53,47%
22	35.9.22	Arjasa	17.704	1,70%	32.592	1,63%	54,32%
23	35.9.23	Mumbulsari	18.874	1,82%	52.957	2,66%	35,64%
24	35.9.24	Pakusari	18.009	1,73%	35.688	1,79%	50,46%
25	35.9.25	Jelbuk	12.733	1,23%	25.779	1,29%	49,39%
26	35.9.26	Mayang	22.792	2,19%	41.080	2,06%	55,48%
27	35.9.27	Kalisat	33.673	3,24%	62.422	3,13%	53,94%
28	35.9.28	Ledokombo	30.499	2,93%	54.286	2,72%	56,18%
29	35.9.29	Sukowono	25.755	2,48%	48.377	2,43%	53,24%
30	35.9.30	Silo	44.547	4,29%	82.860	4,16%	53,76%
31	35.9.31	Sumberjambe	17.798	1,71%	49.154	2,47%	36,21%
Jumlah			1.039.274	100,00%	1.993.766	100,00%	52,13%

Tabel 4.4
Jumlah Kepala Keluarga Per Kecamatan

Kabupaten/Kota : 35.9 Jember								
No	Kecamatan		Pria		Wanita		Jumlah	
	Kode	Nama	N	%	N	%	N	%
1	35.9.01	Jombang	14.717	2.12%	2.277	2,25%	16.994	2,13%
2	35.9.02	Kencong	19.871	2.86%	3.141	3,11%	23.012	2,89%
3	35.9.03	Sumberbaru	28.864	4.15%	3.602	3,56%	32.466	4,08%
4	35.9.04	Gumukmas	23.568	3.39%	2.988	2,96%	26.556	3,33%
5	35.9.05	Umbulsari	21.931	3.15%	3.286	3,25%	25.217	3,17%
6	35.9.06	Tanggul	23.847	3.43%	3.528	3,49%	27.375	3,44%
7	35.9.07	Semborojjjjjj	13.585	1.95%	2.373	2,35%	15.958	2,00%
8	35.9.08	Puger	33.047	4.75%	3.987	3,94%	37.034	4,65%
9	35.9.09	Bangsalsari	33.572	4.83%	4.981	4,93%	38.553	4,84%
10	35.9.10	Balung	22.524	3.24%	3.500	3,46%	26.024	3,27%
11	35.9.11	Wuluhan	33.997	4.89%	4.134	4,09%	38.131	4,79%
12	35.9.12	Ambulu	32.239	4.64%	4.487	4,44%	36.726	4,61%
13	35.9.13	Rambipuji	23.035	3.31%	3.406	3,37%	26.441	3,32%
14	35.9.14	Panti	18.447	2.65%	2.668	2,64%	21.115	2,65%
15	35.9.15	Sukorambi	11.069	1.59%	1.317	1,30%	12.386	1,56%
16	35.9.16	Jenggawah	23.963	3.45%	3.220	3,18%	27.183	3,41%
17	35.9.17	Ajung	22.789	3.28%	3.046	3,01%	25.835	3,24%
18	35.9.18	Tempurejo	22.234	3.20%	2.816	2,78%	25.050	3,15%
19	35.9.19	Kaliwates	31.681	4.56%	5.455	5,39%	37.136	4,66%
20	35.9.20	Patrang	26.435	3.80%	4.326	4,28%	30.761	3,86%
21	35.9.21	Sumbersari	34.233	4.92%	4.925	4,87%	39.158	4,92%
22	35.9.22	Arjasa	12.073	1.74%	1.792	1,77%	13.865	1,74%
23	35.9.23	Mumbulsari	18.947	2.73%	2.588	2,56%	21.535	2,70%
24	35.9.24	Pakusari	13.083	1.88%	2.325	2,30%	15.408	1,93%
25	35.9.25	Jelbuk	9.704	1.40%	1.614	1,60%	11.318	1,42%
26	35.9.26	Mayang	15.155	2.18%	2.396	2,37%	17.551	2,20%
27	35.9.27	Kalisat	22.774	3.28%	4.046	4,00%	26.820	3,37%
28	35.9.28	Ledokombo	20.421	2.94%	3.548	3,51%	23.969	3,01%
29	35.9.29	Sukowono	17.900	2.57%	3.041	3,01%	20.941	2,63%
30	35.9.30	Silo	30.944	4.45%	3.511	3,47%	34.455	4,33%
31	35.9.31	Sumberjambe	18.536	2.67%	2.790	2,76%	21.326	2,68%
Jumlah			695.185	100,00%	101.114	100,00%	796.299	100,00%

Tabel 4.5
Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran Per Kecamatan

Kabupaten/Kota : 35.9 Jember							
No	Kecamatan		Jumlah Penduduk Memiliki Akta Kelahiran		Jumlah Penduduk		Persentase Kepemilikan Akta Kelahiran
	Kode	Nama	N	%	N	%	
1	35.9.01	Jombang	14.264	2,08%	56.027	2,19%	25,46%
2	35.9.02	Kencong	19.106	2,79%	72.360	2,83%	26,40%
3	35.9.03	Sumberbaru	30.385	4,43%	113.009	4,42%	26,89%
4	35.9.04	Gumukmas	21.238	3,10%	87.279	3,41%	24,33%
5	35.9.05	Umbulsari	22.457	3,28%	80.155	3,13%	28,02%
6	35.9.06	Tanggul	25.980	3,79%	92.407	3,61%	28,11%
7	35.9.07	Semboro	14.052	2,05%	50.475	1,97%	27,84%
8	35.9.08	Puger	31.460	4,59%	123.626	4,83%	25,45%
9	35.9.09	Bangsalsari	31.049	4,53%	124.703	4,87%	24,90%
10	35.9.10	Balung	22.079	3,22%	84.647	3,31%	26,08%
11	35.9.11	Wuluhan	33.155	4,84%	126.134	4,93%	26,29%
12	35.9.12	Ambulu	31.436	4,59%	118.698	4,64%	26,48%
13	35.9.13	Rambipuji	24.598	3,59%	87.762	3,43%	28,03%
14	35.9.14	Panti	17.462	2,55%	67.240	2,63%	25,97%
15	35.9.15	Sukorambi	10.917	1,59%	41.156	1,61%	26,53%
16	35.9.16	Jenggawah	23.906	3,49%	89.015	3,48%	26,86%
17	35.9.17	Ajung	23.080	3,37%	83.270	3,25%	27,72%
18	35.9.18	Tempurejo	21.284	3,11%	80.366	3,14%	26,48%
19	35.9.19	Kaliwates	38.203	5,58%	124.778	4,88%	30,62%
20	35.9.20	Patrang	29.224	4,27%	101.875	3,98%	28,69%
21	35.9.21	Sumbersari	39.811	5,81%	131.669	5,14%	30,24%
22	35.9.22	Arjasa	10.755	1,57%	41.766	1,63%	25,75%
23	35.9.23	Mumbulsari	16.868	2,46%	68.212	2,67%	24,73%
24	35.9.24	Pakusari	12.705	1,85%	45.862	1,79%	27,70%
25	35.9.25	Jelbuk	7.811	1,14%	32.771	1,28%	23,84%
26	35.9.26	Mayang	13.532	1,97%	52.249	2,04%	25,90%
27	35.9.27	Kalisat	21.675	3,16%	80.416	3,14%	26,95%
28	35.9.28	Ledokombo	17.750	2,59%	69.724	2,72%	25,46%
29	35.9.29	Sukowono	15.840	2,31%	61.469	2,40%	25,77%
30	35.9.30	Silo	28.174	4,11%	107.287	4,19%	26,26%
31	35.9.31	Sumberjambe	14.939	2,18%	62.827	2,45%	23,78%
Jumlah			685.195	100,00%	2.559.234	100,00%	26,77%

B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan teknik pengumpulan data yaitu menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi maka diperoleh data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik

Hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan kebijakan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan pelayanan publik. Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan dalam memaksimalkan kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menginginkan bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas-Asas yang sudah berlaku di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Maka dari itu peneliti ingin menyajikan data dan analisis tentang implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember apakah sudah menjalankan asas-asas yang ada di UU tersebut. Adapun asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada Pasal 4 huruf a yaitu:⁵⁶

a. Kepentingan Umum⁵⁷

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

⁵⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf a.

⁵⁷ ibid

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ini sudah mengupayakan semaksimal mungkin dalam melayani kepentingan masyarakat dari pada kepentingan sendiri, jika ada yang kurang mengerti atau butuh informasi maka kami menyediakan petugas informasi dan juga menyediakan beberapa kontak nomor yang bisa di hubungi melalui Aplikasi WhatsApp, Aplikasi Lahbako, Aplikasi SIP dan juga bisa dilihat di Aplikasi Facebook.”⁵⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan semaksimal mungkin dalam melayani kepentingan masyarakat.

b. Kepastian Hukum⁵⁹

Hasil wawancara dengan wawancara ibu Ainun selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan itu selalu di dasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, jadi kami tidak sembarangan dalam memberikan pelayanan.”⁶⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta tidak ada pungutan liar. Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

⁵⁸ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁵⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf b.

⁶⁰ Ibu Ainun, Wawancara Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, rabu 19 agustus 2020.

c. Kesamaan Hak⁶¹

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk. Ani Setyaningsih yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan siapapun orangnya baik anak pejabat ataupun warga biasa”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi terlihat aparat yang beragama mayoritas Muslim tetap melayani masyarakat Kristen sama halnya masyarakat lainnya.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban⁶³

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

“Beberapa dari masyarakat itu kadang-kadang tidak saling menghormati hak dan kewajiban masing-masing misalnya jika sudah ada perlunya saja (ada bantuan) baru mereka mau membuat administrasi kependudukan dan itu mereka mintanya mendesak misalnya dibutuhkan 2 hari lagi padahal dalam pembuatan administrasi kependudukan itu paling lama pembuatannya 2 minggu karena yang diurusi bukan hanya 1 desa saja tapi seluruh Kabupaten Jember jadi kami juga butuh waktu”⁶⁴

⁶¹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf c.

⁶² Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁶³ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf d.

⁶⁴ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dalam pengurusan administrasi kependudukan dan berbagai dokumen lainnya khususnya masyarakat yang tinggal didesa, yang disebabkan Sumber Daya Manusia masyarakat yang masih rendah dan malasnya masyarakat berurusan dengan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Serta masyarakat jika hanya ada perlunya saja baru mau mengurus administrasi kependudukan.

e. Keprofesionalan⁶⁵

Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Ibu Ani Setyaningsih di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam mencari pegawai pasti ada seleksi yang ketat dan kami dalam memilih pegawai selalu menempatkan diposisi yang tepat agar dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya jika ada kesalahan itu mungkin dari berkas asli yang dari masyarakat sendiri ataupun dari pegawai, yang namanya manusia pasti ada yang namanya kekelirua/kesalahan karena itu sudah sifat manusia.”⁶⁶

Hal tersebut bisa dilihat dari wawancara Ibu Kulsum yang mengatakan:

“Pada saat saya membuat administrasi kependudukan tepatnya KK itu terjadi kesalahan pada penulisan nama dan alamatnya padahal waktu saya menulis di berkas aslinya itu saya sudah mengecek baik-baik takut ada yang salah tapi setelah KK saya selesai ternyata nama dan alamatnya salah”⁶⁷

Senada dengan yang di jelas kan oleh Ibu Kulsum, bapak Ikbal juga mengatakan:

⁶⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf e.

⁶⁶ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁶⁷ Ibu Kulsum, Wawancara masyarakat desa Sumberjambe, Senin 13 Juli 2020.

“Saat saya membuat KTP anak saya ternyata masih terdapat kesalahan dalam hal penulisannya yaitu tanggal lahirnya akhirnya karena salah maka saya membuat lagi.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. dalam pelayanannya masih kurang memuaskan, tetapi pihak Dispenduk Capil Kabupaten Jember mencari pegawai pasti ada seleksi yang ketat dan dalam memilih pegawai selalu menempatkan diposisi yang tepat agar dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya jika ada kesalahan itu mungkin dari berkas asli yang dari masyarakat sendiri ataupun dari pegawai.

f. Partisipatif⁶⁹

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ibu Siti Romainah di bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yaitu:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sering melakukan sosialisasi seperti mengadakan RTH di alun-alun Jember maupun dikecamatan-kecamatan”⁷⁰

Adapun wawancara dari masyarakat yaitu bapak Muhlis penduduk desa Sumberjambe:

“Kalau kita yang mengurus sendiri sulit, banyak yang mesti disediakan, belum lagi dioper sana sini di dinas apalagi kalau mengurus Akta Kelahiran yang lewat batas waktu harus ada proses sidang dulu, walau pun gratis tapi sama saja kalau kita pakai jasa calo, kita tinggal terima beres”⁷¹

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah

⁶⁸ Bapak ikbal Wawancara masyarakat desa Cumedak, Senin 13 Juli 2020.

⁶⁹ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf f.

⁷⁰ Ibu Siti Romainah ,Wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, Kamis 23 Juli 2020.

⁷¹ Bapak Muhlis, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, 10 Juli 2020.

mengupayakan pelayanan yang partisipatif, karena aparat sudah memiliki program sosialisasi dari kecamatan, desa dll dalam menjelaskan persyaratan pengurusan KTP, KK, dan administrasi kependudukan lainnya. Namun masih terdapat masyarakat yang tidak mau mengurus sendiri administrasi kependudukannya karena menurut mereka lebih enak menggunakan calo.

g. Persamaan Perlakuan⁷²

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan tidak pernah membedakan siapapun orangnya baik anak pejabat ataupun warga biasa”⁷³

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan persamaan perlakuan dalam pelayanan pengurusan KTP, KK, Akta kelahiran dan administrasi kependudukan lainnya, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya seperti pejabat, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/ tidak dibeda-bedakan, jadi tetap mendapatkan pelayanan.

h. Keterbukaan⁷⁴

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ini sudah mengupayakan semaksimal mungkin dalam melayani kepentingan masyarakat dari pada kepentingan sendiri, jika ada yang

⁷² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf g.

⁷³ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁷⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf h.

kurang mengerti atau butuh informasi maka kami menyediakan petugas informasi dan juga menyediakan beberapa kontak nomor yang bisa di hubungi melalui Aplikasi WhatsApp, Aplikasi Lahbako, Aplikasi SIP dan juga bisa dilihat di Aplikasi Facebook, namun bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan teknologi informasi maka bisa melakukan di Kecamatan dengan langsung tatap muka bukan secara online.”⁷⁵

Hal ini senada dengan yang dikatakan Bapak Aldiansyah yang mengatakan:

“Untuk mendaftar administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ini sudah enak karena bisa di lakukan secara online jadinya saya tidak perlu jauh-jauh lagi untuk mengurusinya dan tidak perlu untuk antri ber jam-jam, untuk persyaratan-persyaratannya juga bisa tanya langsung kepada petugasnya yang bisa di hubungi lewat Aplikasi WhatsApp dengan nomor yang bisa di hubungi dengan melihat di Aplikasi Facebook”⁷⁶

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dengan menampilkan semua persyaratan-persyaratan dalam pembuatan administrasi kependudukan didepan kantor dengan ditampilkan dengan banner dan juga dibisa di lihat di Website, Aplikasi Whatsapp, dan Aplikasi Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, namun bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan teknologi informasi maka bisa melakukan di Kecamatan dengan langsung tatap muka bukan secara online.

⁷⁵ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁷⁶ Bapak Aldiansyah, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, Jumat 14 Agustus 2020.

i. Akuntabilitas⁷⁷

Hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

“Jika ada pengaduan-pengaduan tentang administrasi kependudukan maka masyarakat bisa langsung menghubungi pihak pegawai khusus pengaduan”⁷⁸

Setelah saya wawancara dengan Ibu Ani Setyaningsih maka kemudian saya mewawancarai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ibu Rizqina Cahyani bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan yaitu khusus untuk pengaduan-pengaduan:

“Bagi pihak yang melakukan komplain/pengaduan maka yang menerima pengaduan itu di bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan melalui Aplikasi WhatsApp, jika ada yang butuh informasi atau komplain maka pihak kami langsung membalas contohnya jika ada yang tanya berhubungan dengan administrasi kependudukan(KK,KTP,dll) maka pihak kami memberikan solusi dan memberikan nomor yang bisa di hubungi dan nomor-nomor itu sudah ada di banner depan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”⁷⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas. Hal ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan dan jika ada yang komplain tentang terjadi kesalahan dalam penulisan data maka pihak

⁷⁷ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf i .

⁷⁸ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:, Rabu 19 Agustus 2020.

⁷⁹ Ibu Rizqina Cahyani, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Rabu 19 Agustus 2020.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memberikan solusi dan bisa diperbaiki sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jadi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan asas akuntabilitas.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan⁸⁰

Hasil wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukan untuk kelompok rentan dan juga adanya perlakuan khusus kepada masyarakat yang tergolong rentan, contoh seperti yang bisa di lihat di depan kantor pelayanan itu sudah di sediakan kursi roda bagi penyandang cacat dan kami juga mendahulukan bagi kelompok yang rentan agar dilayani terlebih dahulu (adanya perlakuan khusus)”⁸¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukan untuk kelompok rentan dan juga adanya perlakuan khusus kepada masyarakat yang tergolong rentan.

k. Ketepatan Waktu⁸²

Hasil wawancara dengan masyarakat yaitu ibu Bilqis dan ibu Sofi yakni:

“Saya sudah mengurus KTP lebih dari 2 bulan yang lalu tapi sampai hari ini belum selesai juga padahal batas waktu yang ditentukan hanya 2 minggu”⁸³

⁸⁰ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf j.

⁸¹ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁸² Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf k.

Hal senada dengan yang dikatakan Ibu Bilqis. Ibu Sofi juga mengatakan:

“Saya sudah mengurus Kartu Keluarga (KK) ini sudah lebih dari 3 bulan yang lalu tapi sampai sekarang masih belum selesai padahal batas waktunya kan cuma 2 minggu.”⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan administrasi kependudukan lainnya sesuai dengan ketepatan waktu. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara beberapa masyarakat yang sering telat menerima hasil administrasi kependudukan dari batas waktu yang ditentukan

Namun berdasarkan hasil penelitian dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan melayani sebaik mungkin berdasarkan waktu yang ditentukan itu paling lama selesai 2 minggu sejak pendaftaran. Jika ada keterlambatan itu bukan sepenuhnya kesalahan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena ada beberapa hal yang bisa mengakibatkan lamanya pendistribusian administrasi ke masyarakat. Adapun beberapa hal itu yaitu: adanya kekurangan persyaratan dari masyarakat, tidak adanya blanko yang disediakan pemerintah, dan dari pihak Pendopo Exspress Kabupaten Jember yang tidak langsung mendistribusikan data administrasi kependudukan ke masyarakat. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ibu. Ani Setyaningsih yaitu:

⁸³ Ibu Bilqis, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, 16 Juli 2020.

⁸⁴ Ibu Sofi, Wawancara masyarakat Desa Sumberpakem, 17 Juli 2020.

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan melayani sebaik mungkin berdasarkan waktu yang ditentukan itu paling lama selesai 2 minggu sejak pendaftaran. Namun jika ada keterlambatan itu bukan sepenuhnya kesalahan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena ada beberapa hal yang bisa mengakibatkan lamanya pendistribusian administrasi ke masyarakat. Adapun beberapa hal itu yaitu: adanya kekurangan persyaratan dari masyarakat, tidak adanya blanko yang di sediakan pemerintah, dan dari pihak Pendopo Exspress Kabupaten Jember yang tidak langsung mendistribusikan data administrasi kependudukan ke masyarakat karena mungkin alamatnya kurang lengkap⁸⁵

1. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan⁸⁶

Adapun hasil wawancara untuk asas Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan asas ini sebaik mungkin yaitu untuk asas kemudahan kami sudah menyediakanpetugas infomasi, juga bisa melalui online dari Aplikasi WhatsApp berdasarkan nomor yang sudah disediakan maupun dari Aplikasi Facebook untuk mendapatkan informasi dan juga dalam pelayanannya tidak di pungut biaya. Kami juga cepat dalam pembuatan administrasi kependudukan”⁸⁷

“Saya merasa bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember masih kurang baik karena waktu saya membuat Akta Kelahiran anak saya

⁸⁵ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020..

⁸⁶ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf l.

⁸⁷ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020..

waktu pembuatannya itu hampir 5 bulan baru selesai dan tetangga-tetangga saya juga banyak yang kayak gitu karena waktu membuat berbarengan dengan saya”. (Wawancara Masyarakat ibu hosnaini Desa Randuagung, 20 Juli 2020).⁸⁸

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan asas kemudahan dan keterjangkauan. Hal ini karena untuk memudahkan masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan petugas infomasi, juga bisa melalui online dari Aplikasi WhatsApp berdasarkan nomor yang sudah disediakan maupun dari Aplikasi Facebook untuk mendapatkan informasi dan juga dalam pelayanannya tidak di pungut biaya. Namun dalam kecepatan dalam pelayanan belum diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang menjadi pendukung suksesnya pelayanan publik agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik. Berikut faktor – faktor pendukung suksesnya pelayanan publik. di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

⁸⁸ Ibu hosnaini, Wawancara masyarakat Desa Randuagung, 20 Juli 2020.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember dalam merekrut pegawai sangat teliti salah satunya dilihat dari kemampuannya, faktor pendidikannya, kecakapannya,dll. Jadi kami tidak sembarangan dalam memilih pegawai. Ada juga yang mendaftar melalui jalur CPNS maupun mendaftar langsung ke kantor”⁸⁹

b) Sumber Daya Pembiayaan

Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

Hal tersebut bisa dilihat dari wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di Bidang Sub Bagian Keuangan bapak Alam andikusma sebagai berikut:

“Dalam hal pembiayaan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ini berasal dari APBD dengan APBN dan dana itu sudah cukup untuk kebutuhan pelayanan”⁹⁰

c) Sarana dan Prasarana yang memadai

Berdasarkan hasil wawaancara dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

⁸⁹ Bapak Subroto ,Wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Jumat 21 Agustus 2020.

⁹⁰ Bapak Alam Kandikusma, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Sub Bagian Keuangan, Rabu 19 Agustus 2020.

menunjukkan bahwa sarana dan prasarana sudah memadai dan sudah tercukupi jadi hal ini memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan. Hal ini dapat di lihat dari hasil wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di Bidang Sub Bagian Keuangan bapak Alam andikusma sebagai berikut:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan sudah tercukupi jadi hal ini memudahkan pegawai dalam melakukan pelayanan”.⁹¹

d) Teknologi Informasi

Hal ini sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu dengan tersedianya website, Aplikasi SIP, Aplikasi WhatsApp yang sudah disediakan nomor berdasarkan kepentingan masing-masing (contoh khusus dalam membuat KK sudah disediakan nomor yang bisa dihubungi), Aplikasi Facebook, dan sejak adanya Covid-19 ini maka ada aplikasi baru yang bernama Aplikasi Lahbako yaitu aplikasi yang dikhususkan untuk pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Hal tersebut bisa dilihat dari wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di Bidang Wawancara Ibu Rizqina Cahyani, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.yaitu:

“Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan dari dulu sampai sekarang sudah secara online, tapi dulu jarang yang secara online karena banyak masyarakat yang tidak bisa dalam menggunakan teknologi infomasi, namun sejak adanya covid-19 kami menggunakan online

⁹¹ Bapak Alam Kandikusma, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Sub Bagian Keuangan, Rabu 19 Agustus 2020.

dalam pendaftarannya karena sudah ada anjuran dari pemerintah, namun jika ada yang tidak bisa maka bisa langsung mendatangi kecamatan untuk mengurusinya. Untuk sekarang masyarakat bisa menghubungi kami menggunakan online yaitu bisa dari Aplikasi SIP, Aplikasi Lahbako (khusus pihak kecamatan kepada pihak kami), aplikasi WhatsApp, Aplikasi Facebook, dan website untuk mencari informasi ataupun untuk pendaftaran administrasi kependudukan”⁹²

Hal ini senada dengan yang dikatakan Bapak Aldiansyah yang mengatakan:

“Untuk mendaftar administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember ini sudah enak karena bisa di lakukan secara online jadinya saya tidak perlu jauh-jauh lagi untuk mengurusinya dan tidak perlu untuk antri ber jam-jam, untuk persyaratan-persyaratannya juga bisa tanya langsung kepada petugasnya yang bisa di hubungi lewat Aplikasi WhatsApp dengan nomor yang bisa di hubungi dengan melihat di Aplikasi Facebook”⁹³

e) Kebijakan Peraturan Perundang-undangan

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melakukan pelayanannya juga berdasarkan kebijakan Peraturan Perundang-Undangan salah satunya yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Hal ini bisa di lihat dari wawancara ibu Ainun selaku sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan publik atau dalam membuat aturan

⁹² Ibu Rizqina Cahyani, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan. Rabu 19 Agustus 2020.

⁹³ Bapak Aldiansyah, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, Jumat 14 Agustus 2020.

pasti selalu berpacu kepada Kebijakan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku di Indonesia, jadi tidak seenaknya sendiri.”⁹⁴

3. Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat yang mengakibatkan pelayanan publik tersebut kurang baik.

Adapun faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

a. Faktor Budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal)

Hal tersebut bisa kita lihat dari hasil wawancara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Kebanyakan dari masyarakat sekarang sering menggunakan calo untuk mengurus administrasi kependudukannya sehingga jika ada kekeliruan pihak calo itu masih harus menanyakan kepada masyarakat yang bersangkutan untuk mengurus administrasi kependudukannya sehingga hal itu memperlambat proses pembuatan administrasi kependudukannya.”⁹⁵

Hal senada juga dipaparkan masyarakat yaitu bapak muhlis penduduk desa Sumberjambe dan bapak jupri penduduk desa cumedak.

⁹⁴ Ibu Ainun, Wawancara Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, Rabu 19 Agustus 2020.

⁹⁵ Bapak Subroto, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil. Jumat 21 Agustus 2020

“Kalau kita yang mengurus sendiri sulit, banyak yang mesti disediakan, belum lagi dioper sana sini di dinas apalagi kalau mengurus Akta Kelahiran yang lewat batas waktu harus ada proses sidang dulu, walau pun gratis tapi sama saja kalau kita pakai jasa calo, kita tinggal terima beres”.⁹⁶

“Kalau kita yang urus sendiri jadinya lama, pertama bawa surat pengantar dari RT, lalu ke kelurahan, terus di bawa ke kecamatan, dari kecamatan baru ke catatan sipil, urusannya lama, rumit, mending pakai jasa calo, ada dari catatan sipil biasa yang tawarkan tinggal bayar, langsung jadi tidak repot kesana kemari, ongkos yang dikeluarkan juga beda.”⁹⁷

Hasil wawancara diatas salah satu dari beberapa nara sumber yang memberikan keterangan bahwa jika mengurus sendiri itu repot dan dipersulit. Adapun yang agak dipersulit, itu dikenakan pada masyarakat yang tidak memiliki kelengkapan dokumen.

b. Faktor Kesadaran Masyarakat

Berdasarkan hasil dari penelitian masih ada yang berpikiran bahwa pembuatan administrasi kependudukan itu tidak terlalu penting terutama bagi kalangan penduduk yang sudah tua dan juga mereka menganggap pembuatan administrasi kependudukan itu sulit. Padahal dalam pengurusan pembuatan administrasi kependudukan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Hal ini bisa di lihat berdasarkan hasil wawancara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Ibu Ani Setyaningsih di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan salah satu masyarakat yaitu:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sering melakukan sosialisasi tentang pentingnya pembuatan

⁹⁶ Bapak Muhlis, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, 10 Juli 2020.

⁹⁷ Bapak Jupri, Wawancara masyarakat Desa cumedak, 10 Juli 2020.

administrasi kependudukan namun masih ada beberapa masyarakat yang tidak mau mengurusinya.”⁹⁸

Adapun Wawancara dari masyarakat yaitu:

“Kalo sudah tua itu malas yang mau mengurus kayak gitu (pembuatan administrasi kependudukan) karena yang mau mengurus itu sulit dan juga tidak tahu prosedurnya, yang mau bayar calo juga tidak punya uang.”⁹⁹

c. Kurang responnya petugas kepada masyarakat

Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan masyarakat Kecamatan Arjasa Ibu Ernawati yaitu:

“Waktu saya mau membuat KK petugasnya itu kurang respon dan terkadang yang jaga itu saling gonta ganti, kadang si A dan tiba-tiba 5 menit kemudian si A sudah tidak datang lagi dan diganti si B, jadi masyarakat yang datang untuk mengurus apapun itu jadi kesulitan untuk berkomunikasi dan juga waktu berkomunikasi itu petugasnya cuek jadi saya merasa kurang nyaman.”¹⁰⁰

Senada dengan yang di jelas kan oleh Ibu Ernawati, Ibu Nafizah juga mengatakan:

“yang saya alami waktu mengurus perbaikan KTP waktu itu kurang responnya petugas Loker pada masyarakat yang datang untuk mengurus keperluan yang sama dan juga waktu itu petugas yang melayani saya menurut saya kurang ramah dan jika saya menanyakan sesuatu pasti di kayak yang cuek dan kadang lagi ngobrol-ngobrol sama petugas lain, tidak ada senyum tiap detik kayak yang kesal aja pembawaan mukanya apa karena memang gitu aslinya saya juga tidak tahu, tapi menurut saya seharusnya sebagai

⁹⁸ Ibu Ani Setyaningsih, Wawancara Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Rabu 19 Agustus 2020.

⁹⁹ Bapak Bura'i, Wawancara masyarakat Desa Sumberjambe, Selasa 14 Juli 2020.

¹⁰⁰ Ibu Ernawati, Wawancara masyarakat Kecamatan Arjasa, Senin 10 Agustus 2020

petugas pelayanan publik dalam melayani harus selalu senyum, ramah dan merespon apa yang di tanyakan.”¹⁰¹

C. PEMBAHASAN TEMUAN

Berdasarkan hasil penyajian data penelitian skripsi melalui teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta analisis yang dilakukan berdasarkan fokus penelitian yang telah dirumuskan, maka kemudian dikemukakan berbagai temuan dilapangan tersebut yang akan dikomunikasikan dengan teori-teori yang dijadikan sebagai landasan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian.

1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik

a. Kepentingan Umum

Pelayanan publik yang berdasarkan kepentingan umum menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus selalu mendahulukan kepentingan orang banyak (umum) bukan kepentingan pribadi dengan tidak mensyaratkan beban tetentu.¹⁰²

Adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat. Hal tersebut sudah di lakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan memberikan layanan khusus yang dinamakan dengan petugas informasi. Tugas dari petugas infomasi ini hanya untuk melayani masyarakat yang membutuhkan informasi dan kebingungan tentang tata cara pengurusan administrasi kependudukan bukan untuk pengurusan administrasi kependudukan.

¹⁰¹ Ibu Nafizah , Wawancara Masyarakat Kecamatan Arjasa, Senin 10 Agustus 2020.

¹⁰² Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006). hlm 6.

Apalagi untuk sekarang ini dalam mengurus administrasi kependudukan harus dilakukan dengan daring (online) melalui Aplikasi Whatsapp, Aplikasi Lahbako, dan juga bisa dilihat di Aplikasi Facebook. Berdasarkan wawancara diatas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan semaksimal mungkin dalam melayani kepentingan masyarakat.

b. Kepastian Hukum

Kepastian hukum dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan harus didasarkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹⁰³

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan menggratiskan dalam pengurusan administrasi kependudukan serta tidak ada pungutan liar. Dalam memberikan pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yang selalu didasari dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Kesamaan Hak¹⁰⁴

Kesamaan hak dalam pelayanan menghendaki bahwa pemerintah jika memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi Maksudnya yaitu tidak diskriminatif.¹⁰⁵

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan tidak membeda-bedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi terlihat aparat yang beragama mayoritas Muslim tetap melayani masyarakat Kristen sama halnya masyarakat lainnya.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

¹⁰³ Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006) hlm 6.

¹⁰⁴ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf c.

¹⁰⁵ Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006) hlm 6.

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam pelayanan publik yaitu pemberi dan penerima harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak, jadi harus saling menghormati satu sama lainnya.¹⁰⁶

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesadaran masyarakat masih kurang dalam pengurusan administrasi kependudukan dan berbagai dokumen lainnya khususnya masyarakat yang tinggal didesa, yang disebabkan Sumber Daya Manusia masyarakat yang masih rendah dan malasnya masyarakat berurusan dengan dokumen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Serta masyarakat jika hanya ada perlunya saja baru mau mengurus administrasi kependudukan.

e. Keprofesionalan

Keprofesionalan dalam pelayanan publik menginginkan bahwa pemerintah dalam melayani masyarakat harus mengutamakan kemampuan dan moral para pegawai. Hal tersebut juga merupakan keinginan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.¹⁰⁷

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. dalam pelayanannya masih kurang memuaskan, tetapi pihak Dispenduk Capil Kabupaten Jember mencari pegawai pasti ada seleksi yang ketat dan dalam memilih pegawai selalu menempatkan diposisi yang tepat agar dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya jika ada kesalahan itu mungkin dari berkas asli yang dari masyarakat sendiri ataupun dari pegawai.

¹⁰⁶ Ibid hlm.6.

¹⁰⁷ Ibid hlm 6.

Keprofesionalan dari pegawai juga harus teliti dalam pembuatan administrasi kependudukan mulai dari nama, alamat, tanggal lahir, dll. Namun berdasarkan hasil wawancara dari masyarakat masih banyak terdapat kesalahan dalam hal penulisan.

f. Partisipatif

Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong para serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.¹⁰⁸

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan pelayanan yang partisipatif, karena aparat sudah memiliki program sosialisasi dari kecamatan, desa dll dalam menjelaskan persyaratan pengurusan KTP, KK, dan administrasi kependudukan lainnya. Namun masih terdapat masyarakat yang tidak mau mengurus sendiri administrasi kependudukannya karena menurut mereka lebih enak menggunakan calo.

Hal ini menunjukkan adanya kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam mengajak masyarakat bahwa pentingnya administrasi kependudukan, yang saat ini masih ada masyarakat yang kurang memperhatikan tentang administrasi kependudukan dan masih ada masyarakat yang menggunakan calo untuk mengurus administrasi kependudukannya dikarenakan malas dalam mengurus sendiri.

¹⁰⁸ Lijan, Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2006). hlm 6.

g. Persamaan Perlakuan

Persamaan perlakuan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang sama atau tidak dibeda-bedakan.¹⁰⁹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan persamaan perlakuan dalam pelayanan pengurusan KTP, KK, Akta kelahiran dan administrasi kependudukan lainnya, serta masyarakat kurang mampu atau masyarakat kaya seperti pejabat, keduanya tetap mendapatkan perlakuan yang sama/ tidak dibeda-bedakan, jadi tetap mendapatkan pelayanan.

h. Keterbukaan

Keterbukaan yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.¹¹⁰

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah memberikan pelayanan secara terbuka kepada masyarakat dengan menampilkan semua persyaratan-persyaratan dalam pembuatan administrasi kependudukan didepan kantor dengan ditampilkan dengan banner dan juga dibisa di lihat di Website, Aplikasi Whatsapp, dan Aplikasi Facebook Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, namun bagi masyarakat yang tidak bisa menggunakan teknologi informasi maka bisa melakukan di Kecamatan dengan langsung tatap muka bukan secara online.

¹⁰⁹ Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006). hlm 6.

¹¹⁰ Ibid hlm.6.

i. Akuntabilitas

Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹¹

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan yang akuntabilitas. Hal ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan dan jika ada yang komplain tentang terjadi kesalahan dalam penulisan data maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memberikan solusi dan bisa diperbaiki sesuai dengan prosedur yang berlaku. Jadi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember terlihat sudah memaksimalkan pelayanan yang sesuai dengan akuntabilitas.

j. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam pelayanan harus menyediakan fasilitas yang membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang cacat, serta adanya perlakuan yang lebih memperhatikan kelompok rentan tersebut yang sedang melakukan proses pelayanan.¹¹²

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan fasilitas yang diperuntukan untuk kelompok rentan dan juga adanya perlakuan khusus kepada masyarakat yang tergolong rentan contohnya seperti menyediakan kursi rod.

¹¹¹ Ibid . hlm 6.

¹¹² Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006). hlm 6.

k. Ketepatan Waktu

Ketepatan Waktu dalam pelayanan publik menghendaki bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.¹¹³

Hasil penelitian dari masyarakat menunjukkan bahwa aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum sepenuhnya mengupayakan memberikan pelayanan dalam pengurusan KTP, Kartu Keluarga, dan administrasi kependudukan lainnya sesuai dengan ketepatan waktu. Namun berdasarkan hasil penelitian dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan melayani sebaik mungkin berdasarkan waktu yang ditentukan itu paling lama selesai 2 minggu sejak pendaftaran. Jika ada keterlambatan itu bukan sepenuhnya kesalahan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena ada beberapa hal yang bisa mengakibatkan lamanya pendistribusian administrasi ke masyarakat. Adapun beberapa hal itu yaitu: adanya kekurangan persyaratan dari masyarakat, tidak adanya blanko yang di sediakan pemerintah, dan dari pihak Pendopo Exspress Kabupaten Jember yang tidak langsung mendistribusikan data administrasi kependudukan ke masyarakat.

l. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dalam pelayanan publik menghendaki bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan harus cepat dalam proses pelayanan dari aparat, kemudahan dalam artian tidak dipersulit dalam pelayanan, serta Keterjangkauan dalam artian dalam pelayanan dapat dijangkau oleh semua kalangan atau dalam pelayanan tidak dipungut biaya (gratis).¹¹⁴

¹¹³ Ibid . hlm 6.

¹¹⁴ Lijan , Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik*. (Jakarta:Bumi Aksara,2006). hlm 6.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah mengupayakan memberikan pelayanan sesuai dengan asas kemudahan dan keterjangkauan. Hal ini karena untuk memudahkan masyarakat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menyediakan petugas infomasi, juga bisa melalui online dari Aplikasi WhatsApp berdasarkan nomor yang sudah disediakan maupun dari Aplikasi Facebook untuk mendapatkan informasi dan juga dalam pelayanannya tidak di pungut biaya. Namun dalam kecepatan dalam pelayanan belum diupayakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

2. Faktor-Faktor Pendukung yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat faktor-faktor yang menjadi pendukung suksesnya pelayanan publik agar pelayanan tersebut bisa berjalan dengan baik. Berikut faktor – faktor pendukung suksesnya pelayanan publik. di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik, senantiasa diuntut kemampuannya untuk secara terus-menerus meningkatkan

kualitas pelayanan, mampu menetapkan Standar Pelayanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Kualitas pelayanan dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas pelayanan publik juga berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. SDM pelayanan sebagai kunci keberhasilan kinerja organisasi pelayanan publik harus mendapatkan perhatian utama dalam perbaikan kualitas pelayanan.¹¹⁵

Untuk itu penempatan dan pemilihan pegawai sesuai dengan kompetensi yang dimiliki merupakan salah satu penentu keberhasilan penerapan pelayanan publik. Dalam hubungan ini organisasi pelayanan publik harus berupaya melakukan pencarian dan penempatan pegawai dan menerapkan konsep penempatan the rightman on the righ place, yaitu menentukan orang yang tepat pada setiap bentuk dan jenis pelayanan. Organisasi dituntut untuk secara terbuka melakukan proses pemilihan dan penempatan SDM yaitu dengan menyusun kebijakan serta aturan yang jelas mengenai semua persyaratan bagi posisi-posisi perkerjaan yang akan di isi, serta menerapkan sisitem yang baku sebagai pedoman kegiatan tersebut.¹¹⁶

Sumber Daya Manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumberdaya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumberdaya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya.

¹¹⁵ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara , *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta:LAN,2009) . hlm 29.

¹¹⁶ Ibid . hlm 43

Oleh sebab itu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember mengupayakan sebaik mungkin dalam memilih Sumber Daya Manusia agar tercipta pelayanan publik yang memuaskan.

b) Sumber Daya Pembiayaan

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember adalah faktor sumber daya pembiayaan. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik khususnya pelayanan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Setiap upaya perbaikan sistem penyelenggaraan pemerintahan mempunyai konsekuensi terhadap kebutuhan anggaran. Kebutuhan dukungan pembiayaan dimaksud terkait dengan pembangunan sistem pelayanan publik, termasuk dalam hal ini adalah penyusunan standar pelayanan, sosialisasi standar pelayanan, serta review dan penyempurnaan standar pelayanan sesuai dengan tuntutan perkembangan yang terjadi.¹¹⁷

Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

c) Sarana dan Prasarana yang memadai

Sarana dan prasarana menurut Moenir di dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* yaitu

¹¹⁷ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta:LAN,2009). hlm 46.

segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu.¹¹⁸

Sarana yang digunakan yaitu ada yang utama dan yang pendukung. Adapun Sarana yang utama yaitu sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi antara lain: berbagai formulir, berbagai fasilitas pengelolaan data, dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan Sarana pendukung adalah fasilitas yang pada umumnya disediakan dalam rangka memberikan pelayanan pendukung, antara lain seperti: penyediaan fasilitas ruang tunggu yang nyaman, penyediaan layanan, dan lain sebagainya. Sedangkan prasarana merupakan berbagai fasilitas yang mendukung sarana pelayanan antara lain berupa: jalan menuju kantor pelayanan, instalasi listrik, dan lain-lain.¹¹⁹

Dukungan penuh dari Pemerintah dalam hal Sarana dan Prasarana yang memadai menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember agar tercipta pelayanan publik yang prima.

d) Teknologi Informasi

Upaya untuk memudahkan masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang berkualitas, perlu di dukung dengan adanya perangkat-perangkat teknologi informasi (TI) yang memadai. Mengingat potensi penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik adalah sangat tinggi. Penggunaan perangkat-perangkat

¹¹⁸ Moenir H.A.S, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*(Jakarta:Bumi Aksara,2008) hlm 119.

¹¹⁹ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara , *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta:LAN,2009) . hlm 47.

tersebut secara intensi dengan menggabungkan setiap karakteristik yang dimiliki oleh perangkat Teknologi Informasi tersebut diyakini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Adapun beberapa perangkat TI yang dapat mendukung standar pelayanan publik antara lain meliputi: perangkat telepon, komputer, internet beserta website, maupun perangkat atau sistem TI lainnya.¹²⁰

Dengan sistem terintegrasi, data data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem informasi pelayanan dapat menjadi informasi yang berguna bagi perbaikan standar pelayanan publik untuk masa yang akan datang. Penggunaan TI dalam pemberian pelayanan publik juga dapat menyebabkan kontak antara penyedia pelayanan dengan pelanggannya menjadi dekat dan tidak terbatas antara ruang dan waktu.¹²¹

Teknologi Informasi ini sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu dengan tersedianya website, Aplikasi SIP, Aplikasi WhatsApp yang sudah disediakan nomor berdasarkan kepentingan masing-masing (contoh khusus dalam membuat KK sudah disediakan nomor yang bisa dihubungi), Aplikasi Facebook, dan sejak adanya Covid-19 ini maka ada aplikasi baru yang bernama Aplikasi Lahbako yaitu aplikasi yang dikhususkan untuk pihak kecamatan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan ke pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.

e) Kebijakan Peraturan Perundang-undangan

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan Peraturan Perundang-Undangan. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di

¹²⁰ Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara, *Standar Pelayanan Publik* (Jakarta:LAN,2009) hlm.47.

¹²¹ Ibid hlm 47

Kabupaten Jember untuk membuat suatu perencanaan kegiatan / program yang akan dilaksanakan. Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian pelayanan pembuatan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Hal ini karena mengacu untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan agar terdapat payung hukum yang melindungi baik terhadap instansi ataupun kepada masyarakat.

Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melakukan pelayanannya juga berdasarkan kebijakan Peraturan Perundang-Undangan salah satunya yaitu Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan juga Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

3. Faktor-Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat yang mengakibatkan pelayanan publik tersebut kurang baik.

a. Faktor Budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal/liar)

Budaya penggunaan jasa calo dikalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk dilakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan ilegal yang dipandang

sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan bantuan. Perilaku tersebut dianggap tindakan korupsi dalam perspektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terima kasih.

Faktor Budaya pungutan ilegal/liar ini juga sudah melanggar Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95 B, berikut bunyi pasalnya:

“Setiap pejabat dan petugas pada desa/kelurahan, kecamatan, UPT Instansi Pelaksana dan Instansi. Pelaksana yang memerintahkan dan/atau memfasilitasi dan/atau melakukan pungutan biaya kepada Penduduk dalam pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan sebagaimana dimaksud dalam pasal 79A dipidana dengan pidana penjara paling lama 6 (enam) tahun dan/atau denda paling banyak Rp.75.000.000,00 (tujuh puluh lima juta rupiah).”¹²²

Penggunaan calo juga menjadi salah satu faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember karena pada saat pelaporan pertanggungjawaban dibuat oleh petugas akan memperlambat dan mempersulit proses input data. Hal itu dikarenakan jika ada kekurangan persyaratan administrasi hal itu masih memerlukan waktu karena bukan penduduknya secara langsung melainkan menggunakan calo yang mengurus administrasi kependudukan tersebut.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo dari pada mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tau bagaimana sebenarnya proses pembuatan administrasi kependudukan itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Mereka lebih memilih mengambil jalan instan dengan membayar

¹²² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 95 B.

jasa calo pembuatan KK dan KTP. Kalau pun ada beberapa orang yang mengerti tapi mereka lebih senang memakai jasa calo ketimbang mengurus sendiri alasannya sederhana hanya karena tidak ingin repot dan pertimbangan biaya yang dikeluarkan juga tidak terlalu mahal.

Sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, Akta Kelahiran dan lain-lain. Budaya terima beres ini mestinya dihilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi langsung dalam program ataupun kebijakan pemerintah, dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta.

b. Faktor Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan administrasi kependudukan seperti pembuatan KK, KTP, dan lain-lain secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan, yang mana tujuannya untuk melindungi masyarakat. .

Sebagaimana yang telah tercantum di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Menimbang huruf a yang berbunyi: ¹²³

“Bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia

¹²³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, menimbang huruf a.

yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan/atau warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia”

Secara umum kebanyakan masyarakat terutama yang berada atau tinggal di pedesaan tidak memiliki administrasi kependudukan terutama KK dan KTP, disisi lain karena kesulitan ekonomi dan hambatan geografis dalam pembuatannya. Kurangnya kesadaran merupakan indikasi akan lemahnya kinerja pemerintah dalam mensosialisasikan akan pentingnya administrasi kependudukan bagi status hukum kewarganegaraan seseorang. Sementara kesulitan ekonomi dan hambatan geografis, tampaknya tidak menjadi pertimbangan institusi pemerintah di segala level dalam menetapkan aturan dan prosedur untuk mengakses pembuatan dan kepemilikan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil dari penelitian diatas masih ada masyarakat yang berpikiran bahwa pembuatan administrasi kependudukan itu tidak terlalu penting terutama bagi kalangan penduduk yang sudah tua dan juga mereka menganggap pembuatan administrasi kependudukan itu sulit. Padahal dalam pengurusan pembuatan administrasi kependudukan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat.

c. Kurang responnya petugas kepada masyarakat

Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan publik, mulai pada tingkatan petugas pelayanan sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Kurangnya respon

Petugas atau pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember kepada masyarakat yang membutuhkan informasi ini mengakibatkan banyak keluhan dari masyarakat.

Akibatnya pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu sehingga banyak dari dokumen administrasi kependudukan masyarakat terdapat banyak kesalahan baik dari penulisan nama, alamat, dan lain-lain. Kurang ramahnya pegawai kemasyarakatan juga mengakibatkan masyarakat merasa kurang nyaman dalam pelayanannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember), sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya baik yang bersifat teoritis maupun praktis, maka untuk memberikan pemahaman yang lebih singkat, tepat dan terarah dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pembahasan dan penelitian tentang Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember belum mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya Asas Keprofesionalan pada Pasal 4 huruf e , Asas Ketepatan waktu pada Pasal 4 huruf k , dan Asas Kecepatan pada Pasal 4 huruf l.

2. Adapun yang menjadi faktor pendukung suksesnya pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM)
- b. Sumber Daya Pembiayaan
- c. Sarana dan Prasarana yang memadai,
- d. Teknologi Informasi
- e. Kebijakan Peraturan Perundang-undangan

3. Adapun faktor penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu:

- a. Faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal),
- b. Faktor Kesadaran Masyarakat
- c. Kurang responnya petugas kepada masyarakat

B. Saran-Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa saran guna meningkatkan kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, antara lain:

1. Diharapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember untuk lebih selektif lagi dalam merekrut pegawainya agar lebih profesional lagi

2. Di harapkan kepada pimpinan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dapat memperhatikan pegawainya dalam bekerja sehingga pegawai bisa bekerja dengan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga harus ramah kepada masyarakat.
3. Diharapkan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember agar mampu memberikan pelayanan ataupun penyuluhan sampai ke desa-desa terpencil yang berada di daerah perbukitan yang jauh dari kecamatan agar memudahkan mereka dalam mengurus administrasi kependudukan. Memberikan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Agus, Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta:UGM Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Atik Septi Winarsih dan, Ratminto. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta:Putaka Pelajar.
- Darmawan, Deni. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung PT. Rosdakarya.
- Djazuli, A. 2010. *Kaidah-Kaidah fikih kaidah-kaidah hukum islam dalam menyelesaikan masalah-masalah yang praktis*. Malang:Kencana.
- Gie, The Liang. 1967. *Pertumbuhan Daerah Di Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Jakarta:Gunung Agung.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta:Gunung Agung.
- Hanif Nurcholis. 2007. *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta:Gava Media.
- Iip Wijayanto, & Aunur Rohim Fakhri *Kepemimpinan Islam*. 2001. Yogyakarta: UII press,
- Keban, T Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta:gava Media.
- Kusdarini, Eny. 2011. *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara Dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta:UNY Press.

- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Molcong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musanef. 1995. *Manajemen Usaha Pariwisata di Indonesia*. Jakarta:Gunung Agung.
- Nugroho D,Rianto. 2000. *Otonomi Daerah (Desentralisasi Tanpa Revolusi)*. Jakarta: Elek Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung:Alfabeta.
- Pusat Kajian Manajemen Layanan Deput II Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara , *Standar Pelayanan Publi*. 2009. Jakarta:LAN.
- R. Maulina F. G. Setya Nugraha. 2011.*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Surabaya:Karina.
- Ridwan HR. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta:Bumi Aksara
- Suganda, Dana. 1992. *Sistem Pemerintahan Republik Indonesia, Pemerintahan Daerah*. Bandung:Sinar Baru.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung:Alfabeta.
- Sutedi, Adrian. 2010. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta:Sinar Grafika.

- Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta:PT Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana. 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Refika Aditama.
- Taniredja, Tukiran. 2013. *Konsep Dasar Pendidikan Kewarganegaraan*. Yogyakarta: Ombak.
- Thohir, Muhammad Shohib. 2010. *Mushaf Aisyah Al-quran Dan Terjemah*. Bandung:PT.Jabal Roudhotul Jannah.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*. Jember : IAIN Jember Press.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. 2001. *Good Governance; Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta:Lan RI.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Peraturan Bupati Jember Nomor 97 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Website

Alihamdan, *Pengertian Implementasi Secara Umum dan Menurut Ahli Terlengkap*, <https://alihamdan.id/Implementasi>. Diakses pada tanggal 11 November 2019.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Pemerintahan_Daerah_di_Indonesia. diakses pada tanggal 9 Desember 2019.

<https://kbbi.web.id/pemerintah>. Diakses pada tanggal 8 Desember 2019.

Samhis, Setiawan. *Pengertian Pelayanan Prima, Manfaat, Tujuan, Fungsi, Konsep, Karakteristik, Contoh*. <https://www.gurupendidikan.co.id/pengertian-pelayanan-prima> Di akses pada tanggal 7 November 2019.

Skripsi

Achni, Sutopo. 2017. Skripsi *Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.

Muliati, Erni. 2013. Skripsi *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.

Zahra A. R. 2014. Skripsi *Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Jurnal

Hasniati. 2008 *Sikap dan Perilaku Birokrat Garis Depan dalam Pelayanan Publik di Tinjau dari Perspektif Syariat Islam Al-Fikl Volume 17 Nomor 1 tahun 2013*.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Suhraeni

NIM : S20163032

Prodi/Jurusan : Hukum Tata Negara/Hukum Islam

Fakultas : Syari'ah

Institusi : IAIN Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi ini dengan judul "*Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)*" adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 22 September 2020

Saya yang menyatakan



Suhraeni

NIM: S20163032

Matrik Penelitian

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember).	<ol style="list-style-type: none"> Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan. Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. 	<ol style="list-style-type: none"> Asas-Asas Pelayanan Publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. 	<ol style="list-style-type: none"> Asas-Asas Pelayanan Publik: <ol style="list-style-type: none"> Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan <ol style="list-style-type: none"> Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan Faktor pendukung dan Penghambat 	<ol style="list-style-type: none"> Informan <ol style="list-style-type: none"> Masyarakat Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dokumentasi Kepustakaan 	<ol style="list-style-type: none"> Pendekatan dan Jenis Penelitian <ol style="list-style-type: none"> Pendekatan Deskriptif Analisis Jenis Penelitian Kualitatif Lokasi Penelitian <ol style="list-style-type: none"> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Subyek Penelitian <ol style="list-style-type: none"> Teknik Purposive Sampling Teknik Pengumpulan Data <ol style="list-style-type: none"> Observasi Wawancara Dokumentasi Analisis Data <ol style="list-style-type: none"> Data Sekunder Data Primer Keabsahan Data <ol style="list-style-type: none"> Teknik Triangulasi Tahapan Penelitian <ol style="list-style-type: none"> Tahap Pra Lapangan Tahap Pelaksanaan Tahap Penyusunan Laporan. 	<ol style="list-style-type: none"> Bagaimanakah implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember berdasarkan Asas-Asas Pelayanan Publik? Apa saja faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember? Apa saja faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

PEDOMAN WAWANCARA

Informan yang ada di dalam penelitian ini meliputi: Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, dan Tokoh Masyarakat.

A. Wawancara kepada Ibu Ainun, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember:

1. Apakah Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun asas-asasnya yaitu: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

B. Wawancara kepada ibu. Ani Setyaningsih pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk:

1. Apakah Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun asas-asasnya yaitu: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

C. Wawancara kepada Bapak Subroto , pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pelayanan Pencatatan Sipil:

1. Apakah Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun asas-asasnya yaitu: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

D. Wawancara kepada Ibu Siti Romainah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan:

1. Apakah Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun asas-asasnya yaitu: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
4. Bagaimana jika ada masyarakat yang komplain tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?

- E. Wawancara kepada Ibu Rizqina Cahyani, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan:
1. Apakah Implementasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, adapun asas-asasnya yaitu: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan?
 2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
 3. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
 4. Bagaimana jika ada masyarakat yang komplain tentang pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
 5. Apakah pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah menggunakan online dari dulu?
- F. Wawancara kepada Bapak Alam Kandikusma, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember di bidang Sub Bagian Keuangan:
1. Apa saja faktor-faktor yang menghambat pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
 2. Apa saja faktor-faktor yang mendukung pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
- G. Wawancara kepada Ibu Kulsum masyarakat desa Sumberjambe dan Bapak Ikbal masyarakat desa Cumedak:
1. Bagaimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melayani dalam pembuatan administrasi kependudukan?
 2. Apa masih ada dokumen administrasi kependudukan yang salah penulisan?

H. Wawancara kepada Bapak Muhlis masyarakat Desa Sumberjambe dan Bapak Jupri masyarakat Desa Cumedak:

1. Apakah bapak dalam mengurus administrasi kependudukan melakukan sendiri bukan dari perantara orang lain?
2. Bagaimana pelayanan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dalam melayani?

I. Wawancara kepada Bapak Aldiansyah, masyarakat Desa Sumberjambe:

1. Apakah bapak dalam mengurus administrasi kependudukan menggunakan online apa langsung datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember?
2. Apakah lebih nyaman menggunakan online atau datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember atau ke kecamatan?

J. Wawancara kepada Ibu Bilqis masyarakat Desa Sumberjambe, Ibu Hosnaini masyarakat Desa Randuagung, dan Ibu Sofi masyarakat Desa Sumberpakem:

1. Waktu ibu membuat dokumen administrasi kependudukan itu selesai sampai kapan?
2. Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember atau kecamatan dalam melayani

K. Wawancara kepada Bapak Bura'i masyarakat Desa Sumberjambe:

1. Apakah bapak sudah mempunyai dokumen administrasi kependudukan?

Bagaimana pelayanan yang diberikan pihak Dinas Kependudukan

IAIN JEMBER

FOTO



Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember



Wawancara dengan Ibu Siti Rumainah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jember di bidang Pemanfaatan data dan inovasi pelayanan



Wawancara dengan Ibu Ainun, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember



Wawancara dengan Ibu Rizqina Cahyani, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jember di bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



Wawancara dengan Ibu Bilqis masyarakat Desa Sumberjambe



Wawancara dengan Bapak Aldiansyah, masyarakat Desa Sumberjambe



PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN JEMBER
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Letjen S Parman No. 89 ☎ 337853 Jember

Kepada

Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan dan
Pencatatan Sipil Kab. Jember
di -

J E M B E R

SURAT REKOMENDASI

Nomor : 072/790/415/2020

Tentang

PENELITIAN

- Dasar : 1. Permendagri RI Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Permendagri RI Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi penelitian
2. Peraturan Bupati Jember No. 46 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Kabupaten Jember
- Memperhatikan : Surat Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember tanggal 19 Juni 2020 Nomor : B-867/In.20/4.a/PP.00.9/06/2020 perihal Permohonan Rekomendasi

MEREKOMENDASIKAN

- Nama / NIM. : Suhraeni / S20163032
- Instansi : Fakultas Syariah IAIN Jember
- Alamat : Jl. Mataram No. 1 Mangli Jember
- Keperluan : Melaksanakan penelitian untuk skripsi dengan judul :
"Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember)"
- Lokasi : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember
- Waktu Kegiatan : Juni 2020 s/d Selesai

Apabila tidak bertentangan dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, diharapkan Saudara memberi bantuan tempat dan atau data seperlunya untuk kegiatan dimaksud.

1. Kegiatan dimaksud benar-benar untuk kepentingan Pendidikan
2. Tidak dibenarkan melakukan aktivitas politik
3. Apabila situasi dan kondisi wilayah tidak memungkinkan akan dilakukan penghentian kegiatan.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Ditetapkan di : Jember

Tanggal : 22-06-2020

An. KEPALA BAKESBANG DAN POLITIK

KABUPATEN JEMBER
Kantor Kajian Strategis dan Politik


ACHMAD DAVIN S.Sos
Penata
NTR. 19690912 199602 1 001

Tembusan :

- Yth. Sdr. : 1. Dekan Fakultas Syariah IAIN Jember;
2. Yang Bersangkutan.

BIODATA PENULIS



Nama : Suhraeni
NIM : S20163032
Tempat/Tanggal lahir : Jember, 11 November 1997
Jenis Kelamin : Perempuan
Fakultas/Prodi/Sem : Syari'ah/Hukum Tata Negara
Universitas : Institut Agama Islam Negri Jember
Agama : Islam
Kewarganegaraan : WNI
Alamat : Dusun Semek RT 003 RW 011,
Desa Sumberjambe, Kecamatan Sumberjambe,
Kabupaten Jember
Telepon : 085854338166

Pendidikan

SDN Sumber Jambe 3	2004-2010
SMPN 1 Sumberjambe	2010-2013
SMA Ibrahimy Sukorejo	2013-2016
IAIN Jember (Hukum Tata Negara)	2016-2020