

**EFEKTIVITAS PELAKSANAAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN
2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL DI KOTA LANGSA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

TRISNAWATI

**Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Langsa
Program Strata Satu (S-1)
Jurusan / Prodi: Hukum Tata Negara (Siyasah)
NIM : 2032017061**



FAKULTAS SYARIAH

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA

1444 H / 2022 M

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Syariah Institut
Agama Islam Negeri Langsa, Dinyatakan Lulus dan Diterima
Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Sarjana (S-1) Dalam Hukum
Tata Negara (HTN)

Pada Hari / Tanggal

Kamis, 13 Januari 2022

Di

L A N G S A

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



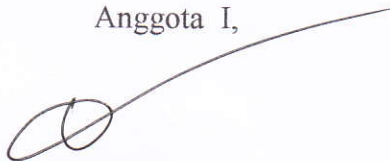
Dr. Yaser Amri, MA
NIP. 19760823 20091 1 007

Sekretaris,



Aminah, M.H
NIP. 19890725 201903 2 011

Anggota I,



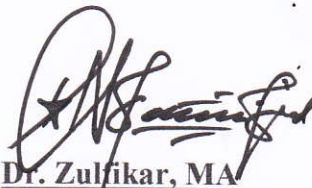
Muhammad Ansor, MA
NIP. 19760713 200912 1 001

Anggota, II



Yogi Febriandi, M.Sos
NIP. 19930211 201903 1 004

Mengetahui,
Dekan Fakultas Syariah
Institut Agama Islam Negeri Langsa



Dr. Zulfikar, MA
Nip. 19720909 199905 1 001

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Trisnawati**
Tempat/Tanggal Lahir : Langsa, 17 Desember 1998
Nim : 2032017061
Fakultas : Syariah
Jurusan : Hukum Tata Negara
Alamat : Dusun III Loh Desa Suka Jadi Makmur
Kec. Langsa Baro –Kota Langsa

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul "**Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipi di Kota Langsa**" adalah benar hasil karya sendiri dan orisinil sifatnya. Apabila dikemudian hari ternyata/terbukti hasil plagiasi karya orang lain atau di buatkan orang lain, maka akan dibatalkan dan saya siap menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa 15 Maret 2022
Yang membuat pernyataan,



Trisnawati

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia kepada kita semua. Selanjutnya selawat beserta salam penulis sampaikan kepangkuan Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya sekalian yang telah membawa umat manusia dan alam jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: ***“Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa”***. Bertujuan untuk memenuhi sebagian syarat yang diperlukan dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) pada jurusan Hukum Tata Negara (Siyasah) Institut Agama Islam Negeri Langsa.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tiada terhingga atas bimbingan dan pengarahan serta bantuan dan berbagai pihak terutama kepada:

1. Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa Bapak Dr. H. Basri, MA, Dekan, Para Dosen, serta seluruh Civitas Akademik yang banyak membantu penulis dalam menempuh pendidikan hingga selesai.
2. Bapak Dr. Yasir Amri, MA selaku pembimbing pertama dalam penulisan skripsi ini.

3. Ibuk Aminah, M.H selaku pembimbing kedua yang telah banyak meluangkan waktu dan kesempatan dalam mengkoreksi serta membimbing skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Terkhusus dan teristimewa buat orang tua saya yang telah membesarkan, mendidik, mengasuh serta memberi bantuan baik moril atau pun materil, serta kasih sayang sehingga kami menjadi anak yang shaleha serta taat perintah Allah SWT yang tiada batas sehingga peneliti dapat menyelesaikan perkuliahan ini.
5. Tak terlupa pula seluruh keluarga dan teman-teman yang telah membantu penulis baik berupa materi maupun non materi demi suksesnya studi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan namun demikian penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan yang ada, baik pengetahuan maupun pengalaman, dengan menggunakan literatur untuk memperoleh data ilmiah sebagai pendukung.

Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan.

Langsa, 03 Februari 2022

Penulis

Trisnawati

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
ABSTRAK	v
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II : TINJAUAN TEORITIS	
A. Konsep Umum tentang Administrasi Kependudukan.	15
B. Sumber Hukum Administrasi	26
C. Konsep Pemerintahan Daerah.	34
D. Konsep dan Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.	37
E. Konsep Pelayanan Publik.	42
BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	48
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	49
C. Sumber Data Penelitian ..	49
D. Teknik Pengumpulan Data..	50
E. Teknik Analisis Data..	51
BAB IV : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	54
B. Efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.	56
C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa.	60
D. Analisa Penulis..	63

BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN – LAMPIRAN.....	

ABSTRAK

Pelaksanaan undang-undang nomor 24 tahun 2013 bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan data ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa? 2) Apa saja Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa? Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Langsa belum maksimal. Dikarenakan bentuk pelayanan di Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dilakukan secara online, sistem online sering terhambat oleh jaringan yang bermasalah membuat keterlambatan dalam penyelesaian dokumen dan data kependudukan, salah satunya dokumen kependudukan KTP EL yang seharusnya selesai dalam waktu satu hari namun tertunda hingga beberapa hari, hal ini membuat masyarakat mengeluh dan tidak puas dengan pelayanan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di kota langsa. Sedangkan faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Langsa ialah faktor undang-undang yang tidak dijalankan, faktor Teknologi dan faktor pihak tenaga kerja baik dari petugas kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, petugas register dari desa dan jaringan untuk melakukan pendataan yang tidak memberikan pelayanan publik dengan baik bagi masyarakat yang membutuhkan sistem yang tertata dan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Langsa. Kesimpulan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil di Kota Langsa, belum efektif karena pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat belum efektif dan tertib.

Kata Kunci: Eektivitas, Pelaksanaan Undang-Undang, administrasi Kependudukan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai jumlah penduduk terbanyak keempat di dunia. Hal tersebut diiringi dengan pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi sehingga memerlukan pendataan penduduk yang tepat dan akurat untuk menunjang pembangunan nasional. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah melakukan pencatatan kependudukan sehingga mampu membuat pemetaan masyarakat yang masuk dalam sistem administrasi kependudukan.¹

Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.² Penyelenggaraan administrasi kependudukan mengamanahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang dibidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, provinsi dan daerah serta terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi, sehingga diperlukan peraturan secara menyeluruh untuk menjadi

¹ Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik* (Yogyakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 98.

² Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Hj Masagung, 2013), h. 76.

pegangan bagi semua penyelenggaraan negara yang berhubungan dengan kependudukan.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan perlindungan, pengakuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia dan warga negara Indonesia yang berada diluar wilayah Republik Indonesia sesuai amanah pembukaan UUD 1945. Sehingga administrasi kependudukan merupakan jalan yang ditempuh pemerintah untuk melakukan pendataan, pengelolaan dan pengintegrasian terhadap data kependudukan seluruh masyarakat Indonesia.

Peraturan administrasi kependudukan yang ada tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat yang menuntut pelayanan administrasi yang tertib dan terpadu. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka pemerintah membentuk suatu undang-undang yang dijadikan landasan dalam penyelenggaraan pendataan, pengelolaan penduduk di Indonesia. Untuk merealisasikan hal tersebut awalnya Pemerintah Indonesia membentuk peraturan yang mengatur mengenai kependudukan di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan. Hal tersebut bermaksud supaya pemerintah lebih mudah dalam melakukan tertib administrasi kependudukan dan lebih memahami gejolak masyarakat Indonesia.³

Berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut dijadikan landasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di seluruh Indonesia, dimana pemerintah daerah membuat peraturan daerah sebagai bentuk perintah

³ Koentjoro Poerbopranoto, *Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara* (Bandung: Alumni, 2012), h. 43.

perundang-undangan tersebut. Seiring berkembangnya masyarakat dan teknologi yang semakin canggih dimana diperlukan suatu sistem layanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.⁴

Salah satu wujud administrasi kependudukan ialah eKTP. e-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh kementerian dalam negeri republik Indonesia dan telah dimulai sejak tahun 2009. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, KTP-Elektronik, selanjutnya disebut KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Dalam KTP elektronik tersimpan cip yang memuat rekaman elektronik data perseorangan. Tujuan utama dari terbitnya undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.

Dengan ditetapkannya undang-undang nomor 24 tahun 2013 perubahan atas undang-undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan maka

⁴ Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

produk hukum daerah perlu disesuaikan. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan data ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan.⁵

Undang-undang No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan menegaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya data base kependudukan di kabupaten/kota, provinsi maupun data base kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk. Dengan adanya sistem ini maka semua data penduduk yang telah masuk dapat terkontrol dan terlindungi oleh pemerintah Kota Langsa.⁶

Pelaksanaan undang-undang nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa belum efektif,

⁵ Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

⁶ Soepomo, *Pengantar Tata Hukum Indonesia* (Yogyakarta: Liberty Cetakan III, 2012), h. 23.

karena pelayanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat belum efektif dan tertib.

Hasil observasi penulis, masyarakat sering menyampaikan pengaduan ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa bahwasannya belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. dikarenakan bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah. Selain itu Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa juga mengalami kesulitan dan kelelahan jika merespons pengaduan masyarakat terkait persoalan NIK yang gagal ditemukan umumnya tidak ter-update data dari dokumen terakhirnya. Ada 4 permasalahan yang ditemukan yakni NIK dan Nomor Kartu Keluarga (KK) salah ketik ketika login yang masih menggunakan No. KK lama, menggunakan NIK dengan status perekaman KTP-el *duplicate record* atau data ganda NIK dipakai orang lain untuk mendaftar.⁷

Dalam Islam, baik secara teoritis maupun praktis sangat melarang terjadinya tindakan saling merugikan, Nilai-nilai ini senantiasa menjadi tolak ukur dalam pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau penguasa secara langsung dengan jujur, adil, dan tidak diskriminatif. Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah harus benar-benar bisa menjalankan perannya dengan baik. Kepemimpinan pada dasarnya adalah kemampuan untuk

⁷ Hasil observasi penulis ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa.

mempengaruhi dan membujuk orang-orang lain untuk melakukan hal-hal yang diperlukan, dalam rangka mencapai sasaran yang diinginkan.

Berdasarkan permasalahan di atas penulis merasa tertarik untuk meneliti dengan judul: *“Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa?
2. Apa saja Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa?

C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan hendak di capai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.

2. Untuk mengetahui faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberika hasil yang bermanfaat bagi semua pihak terutama penulis harapkan penelitian ini memberikan kegunaan antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu Hukum Tata Negara.
- b. Penelitian ini dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.
- c. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan pemahaman bagaimana efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan serta infomasi-informasi yang dibutuhkan bagi peneliti lain yang mempunyai bahasan yang sama. dan penulis harapkan hasil penelitian selanjutnya akan lebih baik.

E. Penjelasan Istilah

Untuk memudahkan pemahaman, berikut ini penulis jelaskan beberapa penjelasan istilah yang diambil dari judul penelitian yaitu:

1. Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.⁸
2. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan (selanjutnya disebut UU Adminduk) Pasal 1 ayat (1), mendefinisikan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.⁹
3. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹⁰

⁸ Nasution, *Sosiologi pendidikan* (Jakarta: Bumi aksara, 2013), h. 56.

⁹ Indonesia, Undang-Undang Administarasi Kependudukan, UU No. 23 tahun 2006 jo UU No. 24 Tahun 2013, Ps.1 ayat (1).

¹⁰ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), h. 28.

4. Dinas kependudukan sipil adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas dan berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.¹¹

F. Penelitian Terdahulu

Sejauh yang telah peneliti telusuri belum ada suatu penelitian yang mengkaji tentang efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa. Akan tetapi ada beberapa penelitian sebelumnya yang mengkaji tentang pelaksanaan reusam. Adapun diantara karya ilmiah yang berkaitan dengan efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa atau sejenisnya adalah sebagai berikut :

Skripsi Sulaiman, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2019. dengan Judul :*“Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8 Tahun 2016)”*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Implementasi Perda Kab. Blora No. 8 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Perda. Kab. Blora No. 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yaitu meliputi: a) Komunikasi: penyampaian informasi kepada masyarakat sudah berjalan baik tapi belum optimal b) Sumber daya yaitu jumlah staf yang ada masih kurang, fasilitas

¹¹ Soewarno Handyaningrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Gunung Agung, 2014), h. 24.

yang ada sudah cukup memadai c) Disposisi yaitu aparatur atau pegawai sangat bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya d) Struktur Birokrasi yaitu struktur organisasi disduk capil tidak terlalu kompleks dan rumit (2) Efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan perspektif Perda Kab. Blora No. 8 Tahun 2016 terlaksana lebih efektif. Hal tersebut maka dapat dilihat sebagai berikut: a) Pada pelaksanaan pembuatan KTP-el berjalan lebih efektif yaitu memudahkan masyarakat dalam mekanisme pengurusannya b) pelaksanaan Kartu Identitas Anak (KIA) belum berjalan optimal c) pelaksanaan administrasi kependudukan yang tidak dipungut biaya sudah ada kesesuaian antara pelaksanaan dengan aturannya d) Pelaksanaan penerapan sanksi administratif dan ketentuan pidana belum terlaksana optimal.¹²

Perbedaannya Sulaiman meneliti mengenai efektivitas dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sedangkan peneliti sendiri meneliti mengenai efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa.

Eva Johan, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2020. dengan Judul: *“Tinjauan Hukum UU NO. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bagi orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten”*. Hasil penelitian keberadaan warganegara asing semakin meningkat seiring dengan kebutuhan pasar bebas dan sumber daya manusia yang tidak lagi terbatas (borderless). Terutama sejak banyaknya

¹² Skripsi Sulaiman, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2019. dengan Judul :*“Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8 Tahun 2016)”*.

investasi asing yang masuk di Provinsi Banten. Jumlah orang asing di Provinsi Banten terdapat 5687 orang, data ini belum termasuk orang asing yang masuk secara ilegal sebagai imigran ilegal. Setiap Penduduk (termasuk Warga Negara Asing) mempunyai hak untuk memperoleh Dokumen Kependudukan, pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, perlindungan atas Data Pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan. Pemerintah daerah dapat mengambil sebuah kebijakan tersendiri terkait dengan mengoptimalkan keberadaan orang asing di wilayahnya untuk dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah setempat dengan mengenakan retribusi kepada warga Negara asing yang bekerja di wilayahnya.¹³

Perbedaannya Eva Johan meneliti mengenai tinjauan Hukum UU NO. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bagi orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten. Sedangkan peneliti sendiri meneliti mengenai efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa.

Skripsi Eka Trisna, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2020 dengan judul Skripsi *“Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi*

¹³ Skripsi Eva Johan, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2020. dengan Judul : *“Tinjauan Hukum UU NO. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bagi orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten”*.

Kependudukan dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng”. Hasil penelitian menunjukkan yaitu (1) Terdapat tiga Pasal yang diuraikan dalam implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yaitu Pasal 32, Pasal 102 dan Pasal 49. Tetapi dalam hasil penelitian pada Pasal 49 terdapat perbedaan antara peraturan perundang-undangan dengan peraturan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng yaitu Peraturan dan prosedur dari Disdukcapil dalam pengakuan dan pengesahan anak yang dilakukan Warga Negara Asing (WNA) atau perkawinan campuran ini harus mendapat penetapan dari pengadilan, tetapi untuk pengakuan dan pengesahan anak yang dilakukan Warga Negara Indonesia (WNI) cukup menyertakan bukti perkawinan untuk mendapatkan Kutipan Akta Kelahiran. (2) Dalam melayani permohonan pembuatan akta kelahiran anak luar kawin, terdapat beberapa hambatan yang sering muncul sebagai kendala yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal antara lain sarana dan fasilitas, dan Sumber Daya Manusia, Faktor Eksternal antara lain kurangnya syarat-syarat pemohon yang harus dilengkapi, dan Masyarakat yang kurang mengerti terkait dengan prosedur regulasi dokumen kependudukan.¹⁴

Perbedaannya Eka Trisna meneliti mengenai Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang mengenai Administrasi Kependudukan dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan peneliti sendiri meneliti mengenai efektivitas

¹⁴ Skripsi Eka Trisna, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2020 dengan judul Skripsi “*Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng*”.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima (5) bab yang masing-masing menampakkan titik berat yang berbeda, namun dalam satu kesatuan yang saling mendukung dan melengkapi.

Bab I Pendahuluan Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penjelasan istilah, penelitian terdahulu, kerangka teori dan sistematika pembahasan.

Bab II Landasan teoritis, membahas konsep umum tentang administrasi kependudukan, sumber hukum administrasi, konsep pemerintahan daerah, konsep dan teori asas-asas umum pemerintahan yang baik, konsep pelayanan publik.

Bab III membahas tentang metodologi penelitiannya itu jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data.

Bab IV akan membahas hasil penelitian dan pembahasan tentang efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa dan faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa.

Bab V Penutup, yang berisi Kesimpulan, berupa rumusan-rumusan hasil Penelitian yang telah di kaji pada bab sebelumnya. Dan akan di lengkapi pula

dengan saran-saran, kemudian di tutup dengan daftar pustaka dan lampiran-lampiran penting lain.

BAB II

TINJAUAN TEORITIS

A. Konsep Umum tentang Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dalam Pasal 1 ayat (1) mendefinisikan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.¹

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib.²

Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah

¹ Indonesia, Undang-Undang Administarasi Kependudukan, UU No. 23 tahun 2006 jo UU No. 24 tahun 2013, Ps.1 ayat (1).

² Ridwan, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), h. 28.

yaitu peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

Memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang ada di seluruh daerah yang ada di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu warga negara Indonesia dan warga negara asing yang bertempat tinggal di Indonesia.³

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara.

Sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya. Peraturan pemerintah pada Undang Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan yang dimaksud dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,

³ Soewarno Handayani, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen* (Jakarta: Masagung, 2014), h. 2.

pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁴

Undang Undang Nomor 23 tahun 2006 jo Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan Bab I dijelaskan beberapa konsep atau pengertian yang berkaitan dengan administrasi kependudukan sebagai berikut:⁵

- a. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi.
- b. Administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- c. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- d. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
- e. Orang asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
- f. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.
- g. Penyelenggara adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.

⁴ Puji Astuti, *Mengenal Dokumen* (Bandung: Cempaka Putih, 2018), h. 2.

⁵ Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

- h. Instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
- i. Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- j. Data kependudukan adalah data perseorangan dan atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- k. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
- l. Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.⁶

⁶ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar* (Yogyakarta: Grafika, 2016), h. 69.

- m. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia.
- n. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- o. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
- p. Pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana.
- q. Pejabat pencatatan sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang pada instansi pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- r. Peristiwa penting adalah kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan.⁷

⁷ Moh. Mahfud, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi* (Yogyakarta: Media, 2012), h. 21.

- s. Izin tinggal terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- t. Izin tinggal tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tinggal di wilayah NKRI sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
- u. Petugas registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting serta pengelolaan dan penyajian data kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya.
- v. Sistem informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat dengan SIAK, adalah sistm informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan di Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
- w. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiannya.
- x. Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUA Kecamatan, adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi penduduk yang beragama Islam.⁸

⁸ Bagir Manan, *Konvensi Ketatanegaraan* (Yogyakarta: FH UII Press, 2016), h. 12.

- y. Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana.⁹

Undang Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan Asas Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, yang selanjutnya disingkat AAUPB, diartikan sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi baik, sopan, adil, dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang. AAUPB dijadikan sebagai dasar penilaian dalam peradilan dan upaya administrasi, disamping sebagai norma hukum tidak tertulis bagi tindakan pemerintahan.¹⁰

Pasal 1 Angka 17 Undang Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang administrasi pemerintahan, asas asas umum pemerintahan yang baik adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi Pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan Keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pada Pasal 10 Ayat (1) AAUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:

1) Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum ialah asas yang mengutamakan ladsan peraturan perundang-undangan, kepatutan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Penyelenggaraan negara dalam hal ini adalah

⁹ *Ibid.*, h. 14.

¹⁰ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum* (Bandung: Alumni, 2014), h. 112-113.

penyelenggaran program pemerintah pembuatan Kartu Identitas Anak yang diharapkan berjalan dengan landasan hukum yang pasti agar setiap kebijakan dalam penyelenggaraannya bersifat adil.

2) Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan adalah sejumlah rumusan pengetahuan yang ditetapkan untuk mengatur lalu lintas perilaku manusia agar dapat berjalan lancar, tidak saling tubruk dan berkeadilan.

3) Asas Ketidakberpihakan

Asas yang mewajibkan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan dalam menetapkan dan/atau melakukan Keputusan dan/atau tindakan dengan mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan dan tidak diskriminatif.

4) Asas Kecermatan

Asas yang mengandung arti bahwa suatu Keputusan dan/atau Tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan dan/atau pelaksanaan keputusan dan/atau tindakan sehingga keputusan dan/atau tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum keputusan dan/atau tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.¹¹

5) Asas tidak meyalahgunakan kewenangan

Asas yang mewajibkan setiap badan dan/atau pejabat pemerintahan tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang lain dan tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak

¹¹ E.Utrecht, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia* (Bandung: Universitas Padjadjaran, 2013), h. 46.

melampaui, tidak menyalahgunakan, dan/atau tidak mencampuradukkan kewenangan.

6) Asas keterbukaan

Asas yang melayani masyarakat untuk mendapatkan akses dan memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

7) Asas kepentingan umum

Asas yang mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

8) Asas pelayanan yang baik

Asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹²

2. Jenis-jenis Dokumen Administrasi Kependudukan

Dokumen memiliki beberapa macam bentuk yang dikategorikan berdasarkan pemakainya dan berdasarkan bentuk fisiknya. Berdasarkan pemakainya, dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu:

- a. Dokumen pribadi, adalah dokumen milik seseorang. contohnya buku nikah, akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan lainnya.
- b. Dokumen niaga, adalah dokumen sebagai bukti kegiatan transaksi jual beli. contohnya cek, wesw, kuitansi, saham, nota, dan lain sebagainya.

¹² Sjaran Basah, *Eksistensi dan Tolak Ukur Administrasi* (Bandung: Grafindo, 2013), h. 51.

- c. Dokumen sejarah, adalah dokumen peristiwa penting masa lampau. contohnya teks proklamasi, teks sumpah pemuda, surat keputusan dan surat perintah.¹³

Sedangkan berdasarkan bentuk fisiknya, dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam, yaitu:

1. Dokumen khusus, adalah dokumen yang berbentuk suratmenyurat, dan bentuk dokumen ini disebut arsip. Contohnya surat dinas, surat keputusan, surat perintah dan akta tanah.
2. Dokumen kolporal, adalah dokumen berbentuk benda bersejarah. Contohnya arca, keris, mata uang kuno, dan lain sebagainya.
3. Dokumen literal, adalah dokumen berbentuk tulisan, cetakan, gambar, atau rekaman. Contohnya buku, majalah, pita kaset,cd, dan lain sebagainya.

Pasal 59 ayat (1) UU Adminduk, Jenis-jenis surat kependudukan meliputi:

- a) Biodata Penduduk
- b) KK
- c) KTP
- d) Surat Keterangan Kependudukan
- e) Akta Pencatatan Sipil, terdiri dari :
 - 1) Register pencatatan sipil, dan
 - 2) Kutipan akta pencatatan sipil.

¹³ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cet. 14*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 3.

Sedangkan, Pasal 59 ayat (2) UU Adminduk yang termasuk Surat Keterangan Kependudukan, ialah:

- a. Surat Keterangan Pindah.
- b. Surat Keterangan Pindah Datang
- c. Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- d. Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- e. Surat Keterangan Tempat Tinggal
- f. Surat Keterangan Kelahiran
- g. Surat Keterangan Lahir Mati
- h. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- i. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- j. Surat Keterangan Kematian.
- k. Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- k. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
- l. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
- m. Surat Keterangan Pencatatan Sipil.¹⁴

3. Manfaat Administrasi Kependudukan

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan suatu instansi pemerintah yang di tempatkan di setiap seluruh kota/kabupaten provinsi di Indonesia. Dinas ini di bentuk pemerintah untuk mendata seluruh penduduk jiwa yang ada di Indonesia dan untuk melayani penduduk Indonesia dalam hal pemenuhan hak-haknya.

¹⁴ Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis* (Jakarta: Sinar Grafika, 2016), h. 42.

Administrasi kependudukan membantu menghasilkan data kependudukan yang cermat dari segi pendidikan, ekonomi, jumlah penduduk, kelahiran, kematian, kesehatan dan sebagainya. Dengan adanya data tersebut sangat berguna dalam mengimplementasikan kebijakan atau program pemerintah lainnya yang telah di rencanakan. Seperti contoh pendataan statistik, penentuan daftar pemilih tetap untuk pemilihan umum dan pemilihan umum kepala daerah, acuan pemberian bantuan langsung tunai (BLT) / bantuan langsung sementara masyarakat (BLSM), dan pedoman untuk pengambilan kebijakan publik lainnya.

Manfaat administrasi kependudukan dengan diterbitkannya akta catatan sipil bagi individu yaitu:

- a. Menentukan status hukum seseorang.
- b. Merupakan alat bukti yang paling kuat di muka dan hadapan hakim.
- c. Memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri.¹⁵

B. Sumber Hukum Administrasi Daerah

Ilmu Hukum dikenal juga dengan sumber-sumber hukum. Selain kita mengenal pengertian dari hukum administrasi, kita juga perlu mengetahui sumber-sumber hukum yang ada di hukum administrasi tersebut. kata sumber hukum *source of law* sering digunakan dalam beberapa arti, yaitu:

1. Sebagai asas hukum, yakni sebagai sesuatu yang merupakan permulaan hukum.

¹⁵ Salim Hs, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis.*, h. 50.

2. Sebagai petunjuk bagi hukum terdahulu yang memberikan bahan-bahan hukum kepada hukum yang berlaku sekarang, misalnya hukum Prancis, Romawi.
3. Sebagai sumber berlakunya hukum, yakni memberikan kekuatan berlaku secara formal kepada peraturan hukum.
4. Sebagai sumber darimana kita dapat mengenal hukum, misalnya dokumen, undang-undang.
5. Sebagai sumber terjadinya hukum, yakni yang menimbulkan hukum.¹⁶

Pengertian sumber hukum mencakup asas hukum sejarah hukum dan hukum formil serta hukum materil, atau segala sesuatu yang dapat menimbulkan hukum dan tempat ditemukannya aturan hukum. Dengan demikian, secara umum sumber hukum dapat digolongkan kedalam dua pengertian, yakni sumber hukum dalam arti materil dan sumber hukum dalam arti formil. Sumber hukum dalam arti materil adalah sumber ditemukannya isi (materi) hukum itu, atau faktor-faktor yang mempengaruhi isi (materi) pembentukan hukum, seperti faktor sosial, politik, ekonomi, tradisi (pandangan keagamaan, kesusilaan) dan lain-lain.

Selain dari itu faktor kebiasaan sebagai sumber hukum materil. Faktor-faktor materil tersebut sealian sangat membantu pembentukan hukum juga sangat mempengaruhi isi hukum. Sumber hukum dalam arti formil adalah sumber hukum yang ari cara terjadi dan bentuk aturan hukum, sehingga aturan hukum itu diketahui, ditaati, berlaku umum dan mengikat, atau secara formil dpositifkan.

¹⁶ M. Yahya Harahap, *Hukum Acara Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2011), h. 29.

Pada umumnya dalam ilmu hukum diterima sebagai sumber hukum formal adalah:

- a. Undang Undang
- b. Kebiasaan atau asas-asas umum penyelenggaraan pemerintah yang layak
- c. Yurprudensi
- d. Perjanjian.

Selain penggunaan kedua peristilahan tersebut diatas (materil dan formil), masih ditemukan peristilahan lainnya dari Fitzerland dan Allen Fitzerland memeberikan penamaan sumber hukum yang bersifat hukum dan sumber hukum yang bersifat sosial, sedangkan Allen menyebutnya sumber hukum yang dikaitkan dengan kehendak dari yang berkuasa yang bersifat atas bawah dan bersumber hukum yang dikaitkan dengan vitalitas masyarakat sendiri yang bersifat bawah atas¹¹. Demikian juga Apeldoorn tidak menggunakan istilah sumber hukum tersebut, tetapi membedakan sumber hukum tersebut atas empat macam, yakni:¹⁷

1. Sumber hukum dalam arti historis
2. Sumber hukum dalam arti sosiologis
3. Sumber hukum dala arti filosofis
4. Sumber hukum dalam arti formil.

Sumber hukum dalam arti historis adalah menemukan hukum dalam konteks sejarah dengan cara menemukannya pada dokumen-dokumen, undang-

¹⁷ Soehardjo, *Hukum Administrasi Negara* (Semarang: Persada, 2014), h. 17.

undang, putusan hakim, dan tulisan-tulisan para ahli hukum. Hal ini berarti dengan mempelajari dokumen-dokumen hukum tersebut dapat diketahui seluk beluk dan perkembangan hukum tersebut pada kurun tertentu. Demikian juga dapat diketahui dan ditemukan darimana bahan hukum diperoleh ketika hukum itu dibentuk sehingga menjadi hukum positif, meskipun untuk sumber hukum demikian ini Apeldoorn 12 menyebutnya sumber pengenalan hukum.

Sumber hukum dalam arti sosiologis berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi dan menentukan isi (materi) hukum positif, seperti faktor sosial, ekonomi, politik, agama, etika, kesopanan, kepatutan. Sumber hukum dalam arti sosiologis ini mempunyai arti yang sama dengan sumber hukum dalam arti sumber hukum materil atau sebagai bagian dari bahan hukum ril. Sumber hukum dalam arti filosofis pada dasarnya mempertanyakan apakah ukuran yang dapat dipergunakan untuk menguji isi sesuatu hukum yang baik dan mengapa hukum itu ditaati serta mempunyai kekuatan mengikat.¹⁸

Salah satu jawaban dalam filsafat hukum adalah aliran historis dari Von Savigny. Menurut aliran historis sumber isi hukum berasal dari kesadaran hukum suatu bangsa dan pandangan-pandangan yang hidup dalam masyarakat suatu bangsa. Artinya masyarakat tunduk dan patuh terhadap hukum karena adanya kesadaran hukum yang tumbuh dalam masyarakat sesuai dengan perundang-undangan yang hidup dalam masyarakat tersebut. Sumber hukum dalam arti filosofis dan aliran historis ini berasal dan sesuai dengan pandangan-pandangan

¹⁸ Marbun, *Hukum Administrasi Negara* (Yogyakarta: FH UII Press, 2012), h. 32.

yang hidup dalam masyarakat dan bangsa tertentu, atau sesuai kesadaran hukum yang tumbuh dalam masyarakat tersebut.

Sumber hukum dalam arti formil adalah sumber hukum yang dapat ditinjau dari bentuk (form) dan cara terbentuknya hukum positif, sehingga hukum itu berlaku, diikuti dan mempunyai kekuatan mengikat dengan tidak mempersoalkan isinya. Bentuk dan cara terbentuknya hukum tersebut berkaitan dengan aspek substansial atau material. Artinya bentuk atau cara terbentuknya hukum tersebut harus sesuai dengan ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundangundangan yang bersifat prosedural/formal. Dengan demikian bentuk (form) dan cara terbentuknya hukum itu harus juga memperhatikan dan mengikuti aspek prosedural atau aspek formal tersebut.

Ilmu hukum sumber hukum pada umumnya dikelompokkan atas dua kelompok, yakni sumber hukum dalam arti materil dan sumber hukum dalam arti formil. Karena itu sumber hukum administrasi di Indonesia dapat pula dikelompokkan atas dua kelompok, yakni sumber hukum materil dan sumber hukum formil.

Sumber Hukum Administrasi Indonesia terdiri dari:

- a) Undang Undang
- b) Praktik administrasi yang merupakan hukum kebiasaan
- c) Yurisprudensi
- d) Doktrin (anggapan para ahli hukum).¹⁹

¹⁹ Sudikno Mertokusumo, *Hukum Acara Perdata Indonesia* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2011), h. 212.

Sumber hukum Administrasi Indonesia yang pertama dan kedua (Undang Undang dan Praktek Administrasi) pada umumnya dapat diterima oleh semua sarjan sebagai sumber hukum yang mandiri. Karena sumber hukum tersebut dapat diterapkan secara langsung dan mempunyai kekuatan hukum mengikat, sedangkan sumber Hukum Administrasi Indonesia yang ketiga dan keempat (Yurisprudensi dan Doktrin masih ditandai oleh adanya perbedaan pendapat di kalangan sarjana. Ada yang menerima sebagai sumber hukum mandiri, dan ada yang menolaknya sebagai sumber hukum mandiri. Keberatan terhadap sumber hukum ketiga dan keempat tersebut karena sistem hukum di Indonesia lebih cenderung kepada sistem hukum Eropa Kontinental, sehingga yurisprudensi dan doktrin kurang memperoleh tempat untuk berkembang dalam sistem di Indonesia.

Pengelompokan Sumber Hukum Administrasi tersebut diatas, masih ditemukan cara pengelompokan sumber Hukum Administrasilain yang agak berbeda, yakni dari Belinfante dan Boerhanoeddin Soetan Batoeah. Namun perbedaan pengelompokan tersebut tidak substantif dan tidak pula menimbulkan akibat-akibat hukum bagi kedudukan sumber-sumber Hukum Administrasi Indonesia, sebab kedua sarjana itu juga dengan tegas mengakui kehadiran dan kedudukan hukum kebiasaan atas praktik administrasi sebagai salah satu sumber hukum administrasi, meskipun mereka berbeda didalam menempatkannya.²⁰

Sumber Hukum Administrasi Indonesia dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu:

- 1) Hukum Administrasi Indonesia tertulis

²⁰ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cet. 14* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015), h. 3.

Hukum Administrasi Indonesia tertulis (undang-undang dalam arti materil) terdiri dari undang-undang umum dan khusus serta yurisprudensi.

2) Hukum Administrasi Indonesia tidak tertulis

Hukum Administrasi Indonesia tidak tertulis (hukum kebiasaan) yaitu yang terdapat dalam asas-asas umum pemerintah yang baik dan doktrin.

Sumber Hukum Administrasi Indonesia tertulis adalah semua ketentuan dari semua undang-undang dalam arti material yang menimbulkan wewenang untuk melaksanakan tindakan Hukum Adminisi suatu bagi suatu badan perlengkapan pemerintah maupun sebaliknya yang membuka kemungkinan banding. Ruang lingkup undang-undang dalam arti material adalah mencakup peraturan umum yang mengikat dan termasuk pula kedalamnya ketentuan-ketentuan hukum yang mengatur proses bagaimana caranya suatu keputusan administrasi negara itu terwujud, atau berkaitan dengan ketentuan-ketentuan Hukum Administrasi Indonesia Formal yang bersifat non kontentiosa.²¹

Hukum Administrasi Indonesia terdiri dari:

a. Hukum Administrasi Indonesia Umum

Hukum Administrasi Indonesia Umum adalah ketentuanketentuan umum yang berkaitan dengan tindakan hukum dan hubungan-hubungan Hukum Administrasi. Hukum Administrasi Indonesia Umum ini hingga sekarang belum disusun, karenanya perlu direkomendasikan agar Hukum Administrasi Indonesia

²¹ Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum Suatu Pengantar.*, h. 71.

Umum tersebut pada masa yang akan datang seyogianya memuat ketentuan-ketentuan antara lain:

- 1) Ketentuan umum mengenai jenis atau macam tindakan administrasi.
 - 2) Ketentuan umum mengenai cara terjadinya tindakan administrasi tersebut dan syarat-syarat yang harus dipenuhi
 - 3) Ketentuan mengenai tindak berlakunya ketentuan-ketentuan dari Hukum Administrasi
 - 4) Sanksi-sanksi Administrasi
 - 5) Perlindungan Hukum.
- b. Hukum Administrasi Indonesia Khusus.²²

Hukum Administrasi Indonesia Khusus adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur wewenang administrasi negara untuk melaksanakan tindakan-tindakan Hukum Administrasi yang merupakan bagian-bagian khusus dalam memenuhi kehidupan masyarakat. Bagian-bagian khusus Hukum Administrasi Indonesia ini dapat juga disebut Hukum Administrasi yang bersifat sektoral. Termasuk kedalam Hukum Administrasi Khusus sektoral ini antara lain:

1. Bidang perpajakan
2. Bidang lingkungan hidup
3. Bidang ketenagakerjaan
4. Bidang keagrariaan
5. Bidang keuangan negara
6. Bidang perbendaharaan negara

²² Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta: Pratnya Paramitha, 2012), h. 75-76.

7. Bidang kepegawaian.

AAUPL sebagai sumber hukum tidak tertulis, dari hukum administrasi Indonesia, eksistensinya secara tidak langsung telah memperoleh tempat dan pengakuan yuridis konstitusional dalam penjelasan Undang-Undang Dasar 1945. Diakuinya eksistensi AAUPL, sebagai hukum tidak tertulis dalam Penjelasan Undang Undang Dasar 1945 tersebut, seiring sejalan dengan semakin berkembangnya konsep negara hukum pada umumnya yang berkembang dari konsep swetsstat kearah konsep rechstaat atau dari konsep negara hukum formil ke arah konsep negara hukum materil.

Semakin berkembangnya peranan negara dalam arti materil tersebut juga karena seiring sejalan dengan berkembangnya peranan negara yang semakin besar, aktif, dan luas yakni menyelenggarakan kesejahteraan umum. Akhirnya perkembangan konsepsi negara hukum modern tersebut sekarang ini telah pula menimbulkan dilema yang penuh kontradiksi.²³

C. Konsep Pemerintahan Daerah

Pengertian pemerintahan daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) menggunakan 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. Susunan dan tata cara

²³ Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum.*, h. 78.

penyelenggaraan pemerintahan daerah diatur dalam pasal 18 ayat (7) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.²⁴

Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi. Daerah provinsi itu dibagi lagi atas daerah kabupaten dan daerah kota. Setiap daerah provinsi, daerah kabupaten dan daerah kota mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang. Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota mengatur sendiri urusan pemerintahannya. Pemerintah daerah menjalankan otonomi yang seluas-luasnya kecuali urusan pemerintah yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan pemerintah pusat. Pemerintah daerah mempunyai hak untuk menempatkan peraturan daerah dan peraturan lainnya untuk melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan. Pemerintah daerah adalah unsur penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari Gubernur, Bupati, atau walikota, dan perangkat daerah.

Hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah tidak hanya sebatas oleh kekhususan dan keragaman daerah saja. Hubungan tersebut

²⁴ Ani Sri Rahayu, *Pengantar Pemerintahan Daerah Kajian Teori, Hukum, dan Aplikasinya* (Malang: Sinar Grafika, 2017), h. 10.

juga berlanjut mengenai hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya.²⁵

Menurut Harson, pemerintahan daerah memiliki eksistensi sebagai berikut:

1. *Local Self Government* atau pemerintah lokal daerah dalam sistem pemerintah daerah di Indonesia adalah semua daerah dengan berbagai urusan otonom bagi local self government tentunya harus berada dalam kerangka sistem pemerintahan negara. Dalam mengurus rumah tangganya sendiri pemerintah lokal mempunyai hak inisiatif sendiri, mempunyai wewenang untuk menyelenggarakan urusan rumah tangga sendiri atas kebijaksanaannya sendiri. Selain diberikan urusan-urusan tertentu oleh pemerintah pusat, dapat juga diberikan tugas-tugas pembantuan dalam lapangan pemerintahan (tugas *medebewind*). Tugas ini adalah untuk turut serta (*made*) melaksanakan peraturan perundang-undangan, bukan hanya yang ditetapkan oleh pemerintah pusat saja, namun juga meliputi yang ditentukan oleh pemerintah lokal yang mengurus rumah tangga sendiri tingkat di atasnya.
2. *Local State Government* atau pemerintah lokal administratif dibentuk karena penyelenggaraan seluruh urusan pemerintahan negara yang tidak dapat dilakukan sendiri oleh pemerintah pusat. Penyelenggaraan pemerintahan semacam ini disebabkan karena sangat luasnya wilayah dan banyaknya urusan pemerintahan. Pejabat-pejabat yang memimpin pemerintah lokal administratif itu diangkat dan diberhentikan oleh

²⁵ Sinyo Harry Sarundajang, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah* (Jakarta: Pustaka Sinar, 2012), h. 77.

pemerintah pusat, bekerja menurut aturan-aturan dan kehendak dari pemerintah pusat, berdasarkan hierarki kepegawaian, ditempatkan di wilayah-wilayah administratif yang bersangkutan dibantu oleh pegawai-pegawai yang juga diangkat dan diberhentikan oleh pemerintah pusat segala pembiayaan pemerintah lokal administratif dikeluarkan oleh pemerintah pusat.²⁶

D. Konsep dan Teori Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Di dalam bahasa Belanda istilah asas-asas umum pemerintahan yang baik ini dikenal dengan istilah “*Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur*” atau sering disingkat ABBB. Di dalam bahasa Perancis dikenal dengan istilah “*Les Principaux Generaux du Droit Coutumier Publique*”. Di Negara Inggris, dikenal dengan sebutan “*The Principal of Natural Justice*” atau “*The General Principles of Good Administration*”. Di Negara Jerman sering disebut dengan istilah “*Allgemeine Grundsätze der Ordnungsgemäßen Verwaltung*”.²⁷

Asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) sering disebut pula sebagai prinsip-prinsip umum pemerintahan yang baik. Pada dasarnya asas-asas ini merupakan aturan hukum publik yang wajib diikuti oleh pengadilan dalam menerapkan hukum positif. AUPB ini merupakan kategori khusus dari prinsip-prinsip hukum umum dan dianggap sebagai sumber formal hukum dalam hukum administrasi, meskipun meskipun pada awalnya merupakan bagian dari hukum yang tidak tertulis. Di dalam menjalankan tugas dan kewenangannya di bidang

²⁶ *Ibid.*, 30-32.

²⁷ Jazim Hamidi, *Penerapan Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan yang Layak di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2014), h. 17-18.

administrasi negara, alat administrasi negara wajib berpedoman pada AUPB di samping harus tunduk pada asas legalitas sebagai salah satu asas penting dalam negara hukum.

Mengenai penyebutan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) di Indonesia, sebelum dikeluarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan masih beraneka ragam. Para ahli ada yang menyebut dengan istilah asas-asas umum pemerintahan yang layak, asas-asas umum pemerintahan yang patut, asas-asas pemerintahan yang bersih dan wajar, asas-asas hukum umum bagi penyelenggaraan administrasi negara yang layak. Asas-asas umum pemerintahan yang baik merupakan terjemahan yang paling banyak digunakan oleh para ahli hukum di Indonesia seperti Kuntjoro Purbopranoto, Indriharto, Amrah Muslimin, M. Solly Lubis, Paulus Effendie Lotulung, Moh. Mahfud MD, dan SF Marbun. Rochmat Soemitro pernah menggunakan istilah “asas-asas umum pemerintahan yang sehat” pada waktu mengajukan konsep rancangan Undang-undang Peradilan Administrasi. A. Baramuli menyebut dengan istilah “asas-asas umum pemerintahan yang bersih dan wajar”. Ateng Syafrudin, Sjachran Basah, Philipus M. Hadjon, dan Laica Marzuki dalam beberapa tulisannya menggunakan istilah “asas-asas umum pemerintahan yang layak”. Adapun A. Hamid S. Attamimi dan Bagir Manan, menggunakan istilah “asas-asas umum penyelenggaraan administrasi negara yang layak.”²⁸

Namun demikian setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan secara formal istilah asas-asas

²⁸ SF Marbun, *Eksistensi Asas-asas Umum Penyelenggaraan Pemerintahan yang Layak* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 90.

umum pemerintahan itu disebut dengan istilah asas-asas umum pemerintahan yang baik. Hal ini dapat dilihat dari bunyi ketentuan Pasal 1 angka 17 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang menyatakan bahwa:

Asas-asas umum pemerintahan yang baik yang selanjutnya disingkat AUPB adalah prinsip yang digunakan sebagai acuan penggunaan wewenang bagi pejabat pemerintahan dalam mengeluarkan keputusan dan/atau tindakan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Secara etimologis dalam bahasa Indonesia, kata “asas” yang dalam bahasa Inggris diterjemahkan sebagai “*principles*” diartikan sebagai “dasar”, “landasan”. Oleh karena itu, asas ini bagi alat administrasi negara seharusnya dipakai sebagai dasar atau landasan dalam bertindak dan berperilaku. Kata “umum”, diartikan sebagai kata sifat yang berarti “mengenai seluruhnya atau semuanya” yang berarti bahwa semua alat administrasi negara atau alat pemerintahan atau orang-orang yang menjalankan roda pemerintahan, dikenai atau harus melaksanakan asas atau prinsip tersebut.²⁹

Pengertian pemerintahan menurut SF Marbun² dapat dipahami melalui dua pengertian yaitu pemerintahan dalam arti fungsi yang berarti kegiatan memerintah dan pemerintahan dalam arti organisasi yang berarti kumpulan atau kesatuan-kesatuan pemerintahan. Pemerintahan yang dimaksudkan di sini adalah pemerintahan dalam arti yang luas, maksudnya semua organisasi atau kumpulan kesatuan-kesatuan pemerintahan dalam suatu negara termasuk negara Indonesia seluruhnya harus melaksanakan asas-asas pemerintahan tersebut. Adapun istilah

²⁹ Safri Nugraha, *Laporan Akhir Tim Kompendium Bidang Hukum Pemerintahan yang Baik* (Jakarta: BPHN Departemen Hukum dan HAM RI, 2017), h. 7-8.

baik secara etimologis diartikan sebagai elok, patut, teratur (apik, rapi, tidak ada celanya). Oleh karena itu, dapat dikemukakan bahwa pengertian asas-asas umum pemerintahan secara etimologis adalah dasar-dasar atau prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan oleh seluruh alat-alat administrasi negara atau alat-alat pemerintahan dalam menjalankan kegiatan roda pemerintahan secara apik, patut, teratur, dan tidak ada celanya.

Secara formal keberadaan asas-asas umum pemerintahan yang baik di Indonesia baru diakui setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Rumusan AUPB dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dapat ditemukan dalam ketentuan Pasal 10 ayat (1) dan ayat (2). Pasal tersebut menyatakan bahwa:

1. AUPB yang dimaksud dalam Undang-Undang ini meliputi asas:
 - a) Asas kepastian hukum
 - b) Asas kemanfaatan
 - c) Asas ketidakberpihakan
 - d) Asas kecermatan
 - e) Asas tidak menyalahgunakan kewenangan
 - f) Asas keterbukaan
 - g) Asas kepentingan umum; dan
 - h) Asas pelayanan yang baik.
2. Asas-asas umum lainnya di luar AUPB sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diterapkan sepanjang dijadikan dasar penilaian hakim

yang tertuang dalam putusan Pengadilan yang berkekuatan hukum tetap.³⁰

Konsep asas-asas umum pemerintahan yang baik yang dituangkan dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan ini, berlaku bagi semua lembaga-lembaga negara dan badan-badan negara yang ada di Indonesia. Hal ini sesuai dengan konsekuensi dari tipe negara Indonesia yang telah menyatakan diri sebagai negara kesejahteraan. Hal ini dapat dilihat dari bunyi ketentuan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 terutama alenia ke-empat.

Konsep AUPB dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan berbeda dengan konsep AUPB yang diacu oleh Undang-Undang Peradilan Tata Usaha Negara yang sampai saat ini masih berlaku, yaitu Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara yang telah diperbaharui dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.³¹

Konsep AUPB berdasarkan penjelasan Pasal 53 ayat (2) Undang-Undang Peradilan Tata Usaha Negara, yakni meliputi asas kepastian hukum; tertib penyelenggaraan negara; keterbukaan; proporsionalitas; profesionalitas; akuntabilitas. Asas-asas tersebut sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari

³⁰ *Ibid.*, h. 168.

³¹ Cekli Setya Pratiwi, *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)* (Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2016), h. 25-27.

Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. Namun demikian, perbedaan tersebut bisa dimaklumi dan dipahami, mengingat bahwa asas-asas umum pemerintahan yang baik memang merupakan bagian dari Hukum Administrasi Negara yang tidak tertulis. Asas-asas ini bisa berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Hal itu juga dimungkinkan oleh ketentuan Pasal 10 ayat (2) Undang Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.³²

E. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dari pemerintah. Pemerintah berkedudukan sebagai lembaga yang wajib memberikan atau memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan merupakan terjemahan dari istilah *service* dalam bahasa Inggris yang menurut Kotler yang dikutip Tjiptono, yaitu berarti setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain, yang pada dasarnya bersifat *intangibile* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.³³

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

³² Cekli Setya Pratiwi, *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik.*, h. 28.

³³ Agus Dwiyanto, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah* (Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2012), h. 54.

Sedangkan menurut UU Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³⁴

Pelayanan publik yang harus diberikan pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu sebagai berikut:³⁵

1. Pelayanan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah tersebut meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok Masyarakat.

2. Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

- a) Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, paspor dan lain sebagainya.

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

³⁴ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

³⁵ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015), h. 20.

- c) Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, penanggulangan bencana serta pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial *social security*).³⁶

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III (dalam Hardiyansyah) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon dan transportasi lokal. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

³⁶ Lembaga Administrasi Negara, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia* (Jakarta: LAN, 2014), h. 79.

4. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain sebagainya.³⁷

Dalam Undang-undang tersebut disebutkan bahwa asas pelayanan publik, tersebut adalah sebagai berikut

- a. Kepentingan umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- d. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- e. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- f. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

³⁷ Trilestari, Endang Wirjatmi, *Model Kinerja Pelayanan Publik dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dinamics* (Depok: FISIP UI, 2014), h. 17-18.

- g. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- h. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- j. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.³⁸

Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan
2. Waktu penyelesaian
3. Biaya pelayanan
4. Produk pelayanan
5. Sarana dan prasarana
6. Kompetensi petugas pelayanan.

³⁸ Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya* (Bandung: Mandar Maju, 2018), h. 40.

Untuk mencapai kepuasan itu, dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

- a) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak diskriminatif dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.³⁹

³⁹ Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: STIALAN Pess, 2014), h. 20.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana penyusun melakukan eksplorasi secara mendalam terhadap program, kejadian, proses, aktivitas, terhadap satu orang atau lebih. Suatu kasus terikat oleh waktu dan aktivitas dan penyusun melakukan pengumpulan data secara mendetail dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data dalam waktu yang berkesinambungan.¹

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada pendekatan yuridis normatif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada generalisasi.² Dilihat dari tujuannya penelitian ini merupakan penelitian deskriptif karena bertujuan menjelaskan satu variabel penelitian yaitu efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.

¹ Syarifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h. 91.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RD* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 112.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian merupakan cara berpikir yang diadopsi peneliti tentang bagaimana desain riset dibuat dan bagaimana penelitian akan dilakukan.³ Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum yuridis normatif. Penelitian ini mencocokkan atau menganalisa dengan berdasarkan analisis efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian akan dilakukan di Kota Langsa. Peneliti mengambil lokasi tersebut karena lokasi dan waktu yang telah ditentukan memiliki aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

Adapun waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan pada tahun 2021. Peneliti mengambil waktu 3 bulan karena waktu yang telah ditentukan memiliki aspek pendukung agar penelitian dapat berjalan dengan baik.

C. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berasal dari hasil wawancara dengan melalui teknik wawancara dengan menanyakan langsung kepada kepala, wakil, dan pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa dan masyarakat Kota Langsa.

1. Data Primer yaitu data utama yang langsung diperoleh dari sumber utama atau informan kunci menjadikan instrumen hukum yang

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RD* (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 114.

diterapkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa dengan melakukan wawancara langsung dengan informan yaitu dengan kepala, wakil, dan pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa dan masyarakat Kota Langsa.

2. Data Sekunder yaitu data pendukung yang diambil dari buku dan jurnal-jurnal, kamus dan bahan referensi lainnya.⁴ Salah satu buku yang digunakan buku dari Ridwan bukunya Hukum Administrasi Negara, Sudikno Mertokusumo bukunya Mengenal Hukum Suatu pengantar dan Moh. Mahfud bukunya Pokok-pokok Hukum Administrasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti.⁵ Peneliti melakukan observasi dengan melihat fenomena yang terjadi dengan melakukan pengamatan langsung ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa.

⁴ Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: UNS Press, 2014), h. 82.

⁵ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV. Alfabeta, 2013), h. 64.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui tanya jawab secara langsung, wawancara juga merupakan salah satu pengumpulan data, pencarian informasi dengan bertanya langsung kepada responden.⁶ Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara terstruktur dan melakukan wawancara terlebih dahulu dengan kepala, wakil, dan pegawai Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Langsa dan masyarakat Kota Langsa.

Adapun dalam penelitian ini penulis memilih wawancara terstruktur atau wawancara mendalam, karena wawancara model ini bertujuan untuk memperoleh data atau informasi yang bervariasi dari informan.

c. Telaah Dokumen

Dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.⁷

E. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman berpendapat bahwa proses analisis data dengan teknik deskriptif analisis dilakukan dengan tiga alur kegiatan yang berlangsung secara bersamaan yakni reduksi atau penyederhanaan data, paparan atau sajian

⁶*Ibid.*, h. 188.

⁷Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), 143.

data, penarikan kesimpulan atau Verifikasi.⁸ Deskriptif analisis yaitu proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan diinformasikan kepada orang lain. Jadi, setelah data dikumpulkan dari lapangan maka tahap berikutnya masuk pada proses pengolahan data. Adapun tahapan-tahapan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*) adalah melakukan penyederhanaan pemotongan atau penghapusan terhadap berbagai temuan data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.
- b. Data *Display* (penyajian data) adalah memaparkan secara sistematis dan akurat hasil dari observasi dan *interview* sehingga dapat diterima kebenarannya. Untuk kemudian penulis menganalisis dan mengkajinya secara kritis, untuk kemudian dideskripsikan. Penyajian data di sini merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi

⁸ Miles dan Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h. 19.

dan apa yang harus dilakukan berdasarkan atas pemahaman yang kita dapat dari penyajian-penyajian tersebut.

- c. Verifikasi (klasifikasi Data) adalah melakukan penarikan kesimpulan dengan mengungkapkan berbagai analisis peneliti dalam bentuk persuasive dan membentuk opini orang lain. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.⁹

⁹ *Ibid.*, h. 20-21.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Langsa Nomor 3 Tahun 2008 tentang Organisasi dan tata kerja perangkat daerah bahwa tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa mempunyai tugas melaksanakan kewenangan otonomi daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas lain yang diberikan oleh Walikota Langsa. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa mempunyai fungsi :

1. Melaksanakan perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk dan koordinasi pelaksanaan catatan sipil.
2. Menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan peningkatan kualitas penduduk melalui program pemberdayaan kependudukan keluarga untuk mencapai kesejahteraan masyarakat.
3. Melaksanakan pembinaan umum dan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan kebijakan yang ditetapkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Melaksanakan pendaftaran penduduk, menerbitkan Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan Mutasi Kependudukan.

5. Melaksanakan Pencatatan Sipil, Menerbitkan Akta Kelahiran, Akta Kematian, Pengukuhan, Pengangkatan Anak, Perkawinan, Perceraian dan Pengesahan Anak.
6. Melaksanakan Data dan Informasi, melaksanakan pengolahan data dan informasi, pengendalian dan penyuluhan kependudukan.
7. Melaksanakan pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data kependudukan.
8. Melaksanakan pembinaan terhadap Unit Pelaksanaan Teknis Dinas di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa.

Dalam rangka mewujudkan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Langsa, maka tujuan yang akan dicapai diantaranya adalah :

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang cepat, tepat, mudah, efektif dan efisien.
- b. Mewujudkan dan mengembangkan sistem penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang berbasis SIAK.
- c. Terwujudnya pranata hukum, kelembagaan serta peran serta masyarakat yang mendukung proses Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil guna memberikan kepastian dan perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
- d. Terwujudnya keserasian, keselarasan dan keseimbangan antara jumlah, kualitas dan persebaran penduduk dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan.
- e. Terwujudnya perencanaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk melalui peningkatan kesadaran

masyarakat akan arti pentingnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

- f. Mewujudkan sistem pengelolaan Arsip dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang tertib, rapi dan dinamis yang didukung dengan sarana prasarana yang memadai.¹

B. Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa

Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri yang bersumber dari data kependudukan kabupaten/kota, merupakan satu-satunya data kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan: alokasi anggaran (termasuk untuk perhitungan DAU), pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pembangunan demokrasi, penegakan hukum, dan pencegahan kriminal.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut dijadikan landasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di seluruh Indonesia, dimana pemerintah daerah membuat peraturan daerah sebagai bentuk perintah perundang-undangan tersebut. Seiring berkembangnya masyarakat dan teknologi yang semakin canggih dimana diperlukan suatu sistem layanan yang lebih baik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.²

Salah satu wujud administrasi kependudukan ialah eKTP. e-KTP atau KTP-el adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam

¹ Profil Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa

² Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Program KTP-el diluncurkan oleh kementerian dalam negeri republik Indonesia dan telah dimulai sejak tahun 2009. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, KTP-Elektronik, selanjutnya disebut KTP-el adalah kartu tanda penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibrahim Latif Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, mengenai pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat adalah hal yang paling diutamakan dalam memberikan pelayanan terbaik dan tidak mengecewakan masyarakat. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Akan tetapi dikarenakan bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.³

Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. dikarenakan bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya

³ Hasil wawancara dengan Ibrahim Latif Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.

Hasil wawancara dengan Eva Darmianti Bidang Pindah Datang WNI di Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal efektif memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikarenakan terkendala pada jaringan yang sering bermasalah sehingga tidak dapat menyelesaikan tepat waktu, dan masyarakat yang tidak paham sehingga salah dalam melakukan administrasi misalnya salah pengisian data dan menyebabkan lama dalam proses pendaftarannya.⁴

Bentuk pelayanan di kantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam melakukan administrasi misalnya salah pengisian data dan menyebabkan lama dalam proses pendaftarannya.

Hasil wawancara dengan Sri Bidang KK dan KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Karena sering terjadi keluhan pada masyarakat apabila lama dalam proses penyelesaian, sebab lama penyelesaian itu sendiri terjadi karena jaringan yang bermasalah, yang seharusnya 2 hari selesai tertunda hingga 1 minggu. Terkadang blanko habis namun blanko tidak terlalu bermasalah. Dan masyarakatnya yang tidak terlalu paham dalam melakukan administrasi sehingga terjadi kesalahpahaman dan lambat dalam penyelesaiannya. Hal inilah yang menyebabkan Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat.⁵

⁴ Hasil wawancara dengan Eva Darmianti Bidang Pindah Datang WNI di Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

⁵ Hasil wawancara dengan Sri Bidang KK dan KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

Karena sering terjadi keluhan pada masyarakat apabila lama dalam proses penyelesaian, sebab lama penyelesaian itu sendiri terjadi karena jaringan yang bermasalah, yang seharusnya 2 hari selesai tertunda hingga 1 minggu. Terkadang blanko habis namun blanko tidak terlalu bermasalah. Dan masyarakatnya yang tidak terlalu paham dalam melakukan administrasi.

Hasil wawancara dengan Zubaidah masyarakat Kota Langsa menyatakan bahwa:

Sering mengeluh karena setiap datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil selalu jaringan bermasalah sehingga tidak dapat menyelesaikan tepat waktu, dan saya sendiri juga kurang paham sehingga salah dalam melakukan administrasi juga.⁶

Hasil wawancara dengan Fatimah masyarakat Kota Langsa menyatakan bahwa:

Bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.⁷

Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem online, hal itu menyebabkan keluhan dan keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.

⁶ Hasil wawancara dengan Zubaidah masyarakat Kota Langsa, pada tanggal 02 September 2021.

⁷ Hasil wawancara dengan Fatimah masyarakat Kota Langsa, pada tanggal 02 September 2021.

Efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa belum maksimal. Karena Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikarenakan bentuk pelayanan di kantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.

C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa

Dengan kinerja yang optimal, maka segala proses kegiatan-kegiatan yang ada dalam organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dapat berjalan sesuai dengan visi, misi dan tujuan serta prosedur-prosedur yang telah ditentukan badan organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sulaiman Bidang pendaftaran penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik ialah faktor undang-undang yang tidak dijalankan. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tersebut dijadikan landasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di seluruh Indonesia, dimana pemerintah daerah membuat peraturan daerah sebagai bentuk perintah perundang-undangan tersebut. Seiring berkembangnya masyarakat dan teknologi yang semakin canggih dimana diperlukan suatu sistem layanan

yang lebih baik kepada masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.⁸

Ditegaskan kembali oleh Afnida Bidang Akta Kematian Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yaitu faktor jaringan, dikarenakan bentuk pelayanan di kantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.⁹

Dilanjutkan oleh Muharita Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Faktor kendala yang sering terjadi ialah jaringan yg bermasalah, dan beberapa masyarakat yang tidak paham dalam melakukan administrasi sehingga dapat membuat lama dalam proses penyelesaian.¹⁰

Karena jaringan yang bermasalah, yang seharusnya 2 hari selesai tertunda hingga 1 minggu. Terkadang blanko habis namun blanko tidak terlalu bermasalah. Dan masyarakatnya yang tidak terlalu paham dalam melakukan administrasi, sehingga mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian administrasinya.

⁸ Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

⁹ Hasil wawancara dengan Afnida Bidang Akta Kematian Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

¹⁰ Hasil wawancara dengan Muharita Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

Hasil wawancara dengan Dahniar Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan.¹¹

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Selain itu pihak tenaga kerja, petugas kantor capil, petugas register dari desa dan jaringan untuk melakukan pendataan, karena untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata.

Eka Wati Bidang pendaftaran penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menegaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa:

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil ialah faktor masyarakat sendiri, karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami teknologi sehingga sering terjadi kesalahpahaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor. Padahal ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang yang

¹¹ Hasil wawancara dengan Dahniar Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.¹²

Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil ialah faktor masyarakat sendiri, karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami teknologi sehingga sering terjadi kesalahpahaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa ialah faktor undang-undang yang tidak dijalankan, teknologi dan pihak tenaga kerja, petugas kantor capil, petugas register dari desa dan jaringan untuk melakukan pendataan yang tidak memberikan pelayanan publik dengan baik bagi masyarakat yang membutuhkan sistem yang tertata dan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil Kota Langsa.

D. Analisa Penulis

Dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada pelayan masyarakat. Akibatnya sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya Budaya

¹² Hasil wawancara dengan Eka Wati Bidang pendaftaran penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, pada tanggal 30 Agustus 2021.

Paternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Memposisikan pemerintah sebagai pelayan publik bukanlah hal yang baru dalam teori dan praktek pemerintah di dunia. Baik melalui kajian tentang tujuan dibentuknya sebuah negara atau pemerintah maupun dalam berbagai peraturan yang menyangkut penyelenggaraannya, ditemukan bahwa pemerintah diadakan oleh rakyat dengan tujuan untuk mengatur dan melayani masyarakat. Pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dikenal dengan pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima artinya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dan *stakeholder*. Melayani berarti membantu, membuat senang, dan memudahkan pihak lain.

Kualitas layanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi penerima layanan atas layanan yang nyatanya diterima, dengan layanan yang diinginkan. Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan berkualitas, apabila kenyataan sama dengan yang diharapkan, maka layanan disebut memuaskan, sedangkan jika layanan kurang dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan tidak berkualitas. Dengan demikian secara singkat kata kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai seberapajauh kesenjangan antara kenyataan dan harapan para pemangku kepentingan atas layanan yang diterima/peroleh.

Masyarakat di era informasi seperti sekarang ini menginginkan segala urusan lebih cepat, efektif, dan efisien. Itu sebabnya pelaksanaan pelayanan publik dituntut untuk dapat memberikan layanan yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut pemerintah dituntut untuk berbenah sebagai salah satu bentuk tanggungjawab terhadap masyarakatnya. Tetapi, perubahan tersebut ternyata tidak dapat berubah seketika, diperlukan rentang waktu bagi pemerintah dalam pelaksanaannya. Hal ini dikarenakan kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa hal yaitu:

1. Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan. Komponen formalisasi berkaitan dengan *standard operating procedure* (SOP). Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan. Kondisi ketiga komponen struktur organisasi inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

2. Sebagai pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan. Kemampuan aparatur pemerintah ini turut pula berperan penting dalam menentukan tingkat kualitas pelayanan publik pemerintah. Bagaimana pemerintah mengelola dan membekali aparat sebagai sumber daya manusia yang dimiliki sehingga pemerintahan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan adanya perkembangan teknologi memungkinkan pemerintah lebih mudah dalam melakukan pengelolaan SDM. Pemerintah dapat menggunakan aplikasi pengelolaan SDM. Semua proses pengelolaan mulai dari pendataan data pegawai, mutasi, kehadiran pegawai, hingga penggajian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.
3. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Guna memberikan pelayanan yang lebih baik.

Ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik

sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa belum maksimal. Karena Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dikarenakan bentuk pelayanan di kantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa ialah faktor undang-undang yang tidak dijalankan, faktor teknologi dan faktor pihak tenaga kerja baik dari petugas kantor capil, petugas register dari desa dan jaringan untuk melakukan pendataan yang tidak memberikan pelayanan publik dengan baik bagi masyarakat yang membutuhkan

sistem yang tertata dan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil Kota Langsa.

B. Saran-Saran

Sebagai saran dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa memberikan pelayanan dengan efektif dan maksimal kepada masyarakat.
2. Masyarakat harus memahami sistem kinerja Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa agar tidak terjadi kesalah pahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Ahmad. *Menguak Teori Hukum dan Teori Keadilan*. Jakarta: Kencana. 2014.
- Astuti, Puji. *Mengenal Dokumen*. Bandung: Cempaka Putih, 2018.
- Azwar, Syarifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Apeldoorn, *Pengantar Ilmu Hukum*. Jakarta: Pratnya Paramitha, 2012.
- Basah, Sjaran. *Eksistensi dan Tolak Ukur Administrasi*. Bandung: Grafindo, 2013.
- Dwiyanto, Agus. *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM, 2012.
- Eva Johan, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2020. dengan Judul : “*Tinjauan Hukum UU NO. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan bagi orang Asing oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Banten*”.
- Eka Trisna, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2020 dengan judul Skripsi “*Implementasi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam Penerbitan Akta Kelahiran Anak Luar Kawin di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng*”.
- E.Utrecht, *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Bandung: Universitas Padjadjaran, 2013.
- Harahap, M. Yahya. *Hukum Acara Perdata*. Jakarta: Sinar Grafika, 2011.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika, 2010.
- Handayaniingrat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Hj Masagung, 2013.
- Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2018.
- Kurniawan, Agung. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Moh. Mahfud, *Pokok-Pokok Hukum Administrasi*. Yogyakarta: Media, 2012.

- Manan, Bagir. *Konvensi Ketatanegaraan*. Yogyakarta: FH UII Press, 2016.
- Marbun, *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: FH UII Press, 2012.
- Miles dan Huberman, *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.
- Nasution, *Sosiologi pendidikan*. Jakarta: Bumi aksara, 2013.
- Poerbopranoto, Koentjoro. *Hukum Tata Pemerintahan dan Peradilan Administrasi Negara*. Bandung: Alumni, 2012.
- Pratiwi, Cekli Setya. *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB)*. Jakarta: Pusat Penelitian dan Pengembangan Mahkamah Agung Republik Indonesia, 2016.
- Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Soepomo, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*. Yogyakarta: Liberty Cetakan III, 2012.
- Sulaiman, Fakultas Hukum Universitas Islam Negeri Yogyakarta Tahun 2019. dengan Judul :“*Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8 Tahun 2016)*”.
- Soekanto, Soerjono. *Faktor yang mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Soimin, Soedharyo. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, cet. 14*. Jakarta: Sinar Grafika, 2015.
- Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis*. Jakarta: Sinar Grafika, 2016.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan RD*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: UNS Press, 2014.

DAFTAR / TABEL WAWANCARA

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Apakah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat di Dinas Kependudukan Catatan Sipil di Kota Langsa sudah efektif?	Ibrahim Latif Kepala Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat adalah hal yang paling di utamakan dalam memberikan pelayan terbaik dan tidak mengecewakan masyarakat. Memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Akan tetapi dikarenakan bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapi hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.
2.	Apa yang menjadi kendala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?	Eva Darmianti Bidang Pindah Datang WNI di Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa menyatakan bahwa: kendala pada jaringan yang sering bermasalah sehingga tidak dapat menyelesaikan tepat waktu, dan masyarakat yang tidak paham sehingga salah dalam melakukan administrasi misalmya salah pengisian data dan menyebabkan lama dalam proses pendaftarannya.
3.	Apa yang menjadi sebab	Sri Bidang KK dan KTP Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota

	masyarakat sering mengeluh?	Langsa menyatakan bahwa: sering terjadi keluhan pada masyarakat apabila lama dalam proses penyelesaian, sebab lama penyelesaian itu sendiri terjadi karena jaringan yang bermasalah, yang seharusnya 2 hari selesai tertunda hingga 1 minggu. Terkadang blanko habis namun blanko tidak terlalu bermasalah. Dan masyarakatnya yang tidak terlalu paham dalam melakukan administrasi sehingga terjadi kesalahpahaman dan lambat dalam penyelesaiannya. Hal inilah yang menyebabkan Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa belum maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4.	Apa saja yang menjadi sebab mengeluh jika datang ke kantor Dinas Kependudukan?	Zubaidah masyarakat Kota Langsa menyatakan bahwa: karena setiap datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil selalu jaringan bermasalah sehingga tidak dapat menyelesaikan tepat waktu, dan saya sendiri juga kurang paham sehingga salah dalam melakukan administrasi juga.
5.	Apakah dampak dari pelayanan online?	Fatimah masyarakat Kota Langsa menyatakan bahwa: bentuk pelayanan dikantor dinas sipil dilakukan secara online, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari masyarakat karena keterlambatan dalam pembuatan ktp harusnya selesai 1 hari namun dapat tertunda hingga beberapa hari bahkan 1 minggu baru selesai karena jaringan yg sering bermasalah.
6.	Faktor berapa faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di	Afnida Bidang Akta Kematian Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik ada dua faktor yaitu internal dan faktor eksternal. Faktor

	Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa?	internalnya itu sendiri adalah tenaga kerja petugas kantor capil, petugas register dari desa, jaringan untuk melakukan pendataan. Faktor eksternalnya ialah masyarakat itu sendiri. Pada umumnya masyarakat sudah paham bagaimana sistem administrasi yng ada dicapil ini sendiri dan agar masyarakat terhindar dari calo yang melakukan pemungutan biaya, karena dalam melakukan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya apapun. Petugas capil selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan bekerjasama dengan petugas register dari desa agar lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan administrasi kependudukan.
7.	Apa yang menjadi faktor kendala dalam Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil di Kota Langsa?	Muharita Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: faktor kendala yang sering terjadi ialah jaringan yg bermasalah, dan beberapa masyarakat yang tidak paham dalam melakukan administrasi sehingga dapat membuat lama dalam proses penyelesaian
8	Apa yang menjadi kualitas pelayanan publik pada pemerintah?	Dahniar Bidang Akta Kelahiran Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti struktur organisasi tersebut menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan.
9	Faktor apa saja yang	Sulaiman Bidang pendaftaran penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan

	<p>mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik?</p>	<p>Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik ialah tergantung pada faktor internal itu sendiri yaitu dari pihak tenaga kerja, petugas kantor capil, petugas register dari desa dan jaringan untuk melakukan pendataan, karena untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata.</p>
10	<p>Mengapa faktor eksternal menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil?</p>	<p>Eka Wati Bidang pendaftaran penduduk Kantor Dinas Kependudukan dan Sipil di Kota Langsa, menyatakan bahwa: faktor yang mempengaruhi Kualitas Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan Sipil ialah faktor eksternalnya ialah masyarakat sendiri, karena masih banyak masyarakat yang tidak memahami teknologi sehingga sering terjadi kesalahpahaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak kantor. Padahal ketika pemerintah menerapkan pelayanan publik yang baik, maka tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu. Namun kinerja pemerintah juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Dari sisi pemerintah, data yang masuk terdokumentasi dengan baik sehingga dapat menjadi rujukan dikemudian hari. Penerapan teknologi dapat menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik</p>

**HASIL DOKUMENTASI DENGAN KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL
DI KOTA LANGSA**



**HASIL DOKUMENTASI DENGAN BIDANG AKTA KELAHIRAN DINAS
KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL
DI KOTA LANGSA**



HASIL DOKUMENTASI DENGAN BIDANG AKTA KEMATIAN



HASIL DOKUMENTASI DENGAN BIDANG KK DAN KTP



HASIL DOKUMENTASI DENGAN BIDANG PINDAH DATANG



HASIL DOKUMENTASI DENGAN MASYARAKAT

