

**PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN  
SIPIL KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat  
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum**

Oleh:

**NURJANAH  
NPM. 1706200256**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA  
MEDAN  
2023**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Wakil Menterah di atas ini agar ditandatangani  
nomor dan NIK/palitra

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

[fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**BERITA ACARA**  
**UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA**  
**BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA I**

Panitia Ujian Sarjana Strata I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Selasa, tanggal 22 Agustus 2023 Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan menimbang:

**MENETAPKAN**

**NAMA** : NURJANAH  
**NPM** : 1706200256  
**PRODI/BAGIAN** : HUKUM/ADMINISTRASI NEGARA  
**JUDUL SKRIPSI** : PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

**Dinyatakan** : ( A ) Lulus Yudisium dengan predikat Istimewa  
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang  
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam BAGIAN HUKUM ADMINISTRASI NEGARA.

**PANITIA UJIAN**

Ketua

**Dr. FAISAL, S.H., M.Hum**  
NIDN: 0122087502

Sekretaris

**Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H**  
NIDN: 0118047901

**ANGGOTA PENGUJI:**

1. Dr. EKA N A M SIHOMBING SH., M.Hum
2. ANDRYAN, S.H.,MH
3. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., CN., M.Kn

1.

2.

3.



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa merangsang tumbuhnya agar disebarkan  
ramah dan terakapulas

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

[fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

[umsumedan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Pendaftaran Skripsi Sarjana Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Strata I bagi:

NAMA : NURJANAH  
NPM : 1706200256  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

PENDAFTARAN : Tanggal 7 Agustus 2023

Dengan diterimanya Skripsi ini, sesudah lulus dari Ujian Skripsi, penulis berhak memakai gelar:

**SARJANA HUKUM (S.H)**

Diketahui  
Dekan Fakultas Hukum

Pembimbing

Dr. FAISAL, S.H., M.Hum  
NIDN: 0122087502

M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H.,CN.,M.Kn  
NIDN: 0103057201

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**UMSU**  
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Zika marwah surah in agar ditekankan  
ramah dan kagallau

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XII/2022

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fahum.umsu.ac.id>

[fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

[fahum@umsu.ac.id](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

[umsu.medan](#)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA : NURJANAH  
NPM : 1706200256  
PRODI/BAGIAN : HUKUM/ ADMINISTRASI NEGARA  
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada  
Panitia Ujian Skripsi

Medan, Oktober 2023

Pembimbing

M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H.,CN.,M.Kn  
NIDN: 0103057201

# UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI, PENELITIAN & PENGEMBANGAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjanah  
NPM : 1706200256  
Program : Strata – I  
Fakultas : Hukum  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Bagian : Hukum Administrasi Negara  
Judul : **PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

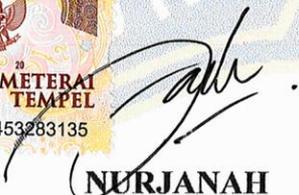
Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dan apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik dari Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, Juni 2023

Saya yang menyatakan



  
**NURJANAH**



**UMSU**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS HUKUM**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6623301 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id>, <http://www.fahum.umsu.ac.id> E-mail : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id), [fahum@umsu.ac.id](mailto:fahum@umsu.ac.id)

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU BIMBINGAN SKRIPSI MAHASISWA**

**NAMA** : NURJANAH  
**NPM** : 1706200256  
**PRODI/BAGIAN** : ILMU HUKUM/HUKUM ADINISTRASINEGARA  
**JUDUL SKRIPSI** : PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN

**Pembimbing** : M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, SH.,CN.,M.Kn

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
9/1/2023	Diskusikan Judul	
25/1/2023	Perbaiki Judul & Rumusan Masalah	
15/2/2023	Perbaiki Tinjauan Pustaka	
28/2/2023	Perbaiki BAB III sub A	
6/3/2023	Peringkas Saran & Kesimpulan lebih jelas	
8/5/2023	Berdasarkan	
10/5/2023	Memperbaiki Daftar Isi	
12/5/2023	Menambahkan Daftar Pustaka	
15/5/23		

Diketahui,  
a.n: DEKAN FAKULTAS HUKUM

(Dr. Faisal, SH.,M.Hum)

DOSEN PEMBIMBING

(M. Syukran Yamin Lubis, SH.,CN.,M.Kn)

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

**NURJANAH**  
**NPM. 1706200256**

Pelayanan yang diterima oleh masyarakat haruslah berkualitas karena apabila pelayanan yang diterima itu buruk maka akan berdampak terhadap berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dan menimbulkan berbagai perspektif pada masyarakat seperti masyarakat yang menganggap aparat pemerintah kurang profesional dan tidak efisien, untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan dalam melaksanakan penerapan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Medan. Penelitian ini untuk mengetahui penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, kendala dan upaya yang ditemukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerapan pelayanan publik, serta efektivitas penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian dan pendekatan menggunakan penelitian yuridis empiris, dengan data yang bersumber dari hukum islam, data primer dan sekunder yang diperoleh melalui wawancara dan studi kepustakaan. Kemudian, data diolah dengan menggunakan analisis kualitatif.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Pemerintah Kota Medan bertanggung jawab sebagai pelayan publik dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) menjalankan tugas perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan dalam bidang tersebut. Disdukcapil berupaya memberikan layanan berkualitas melalui struktur organisasi yang terbagi dalam beberapa bidang. Meski menghadapi tantangan seperti persyaratan, prosedur, dan akses yang kompleks, langkah-langkah manajemen telah diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Kendala yang dihadapi mencakup faktor sarana-prasarana, kebiasaan menggunakan calo, kurangnya kesadaran masyarakat, dan kedisiplinan pegawai. Meskipun demikian, efektivitas penerapan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum sepenuhnya optimal sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diharapkan.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pertama-tama disampaikan rasa syukur kehadiran Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persyaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul: **“PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN”**.

Dengan selesainya skripsi ini, perkenankanlah diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dengan rasa hormat dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis ucapkan kepada Ayahanda Mhd Jaharsyah dan Ibunda Nurul Huda yang telah mengasuh dan mendidik dengan curahan kasih sayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi ini dengan skripsi yang telah selesai ini.

Terima kasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Prof. Dr. Agussani, M. AP atas kesempatan yang diberikan untuk mengikuti dan menyelesaikan pendidikan program Sarjana ini. Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum, atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian juga halnya kepada Wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H., dan Wakil Dekan III Ibu Atikah Rahmi, S.H., M.H.

Terimakasih yang tak terhingga juga disampaikan kepada Bapak M. Syukran Yamin Lubis, S.H.,CN., M.Kn., selaku Pembimbing yang dengan penuh sabar serta perhatian telah memberikan dorongan, bimbingan dan saran sehingga skripsi ini selesai, dan disampaikan juga penghargaan kepada seluruh staf pengajar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang berkontribusi dalam memberikan pelayanan sehingga skripsi ini dapat dengan mudah diselesaikan.

Tiada memori yang paling indah, terkhusus diucapkan juga kepada teman dekat penulis serta teman-teman seperjuangan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua kebaikannya Semoga Allah SWT membalas kebaikan semuanya.

Akhirnya, tiada gading yang tak retak, retaknya gading karena alami, tiada orang yang tak bersalah, kecuali Ilahi Robbi. Mohon maaf atas segala kesalahan selama ini, begitupun disadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, diharapkan ada masukan serta terwujud kesempurnaannya. Terimakasih semua, tiada lain diucapkan selain kata semoga kiranya mendapat balasan dari Allah SWT dan mudah-mudahan semuanya selalu dalam lindungan Allah SWT, Amin.

*Wassalamualaikum Wr. Wb.*

Medan, 18 Agustus 2023  
Penulis,

**NURJANAH**

## DAFTAR ISI

Pendaftaran Ujian	
Berita Acara Ujian	
Persetujuan Pembimbing	
Pernyataan Keaslian	
Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi.....	iv

### **BAB I : PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
1. Rumusan Masalah .....	4
2. Faedah Penelitian .....	5
B. Tujuan Penelitian .....	5
C. Definisi Operasioanal.....	6
D. Keaslian Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	8
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	8
2. Sifat Penelitian .....	8
3. Sumber Data.....	9
4. Alat Pengumpul Data .....	10
5. Analisis Data .....	10

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

A. Pemerintahan Daerah .....	12
B. Pelayanan Publik.....	21
C. Pelayanan Publik pada Disdukcapil .....	25

### **BAB III: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Penerapan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan .....	40
B. Kendala Dan Upaya Yang Ditemukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerapan pelayanan public.....	57
C. Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan .....	71

### **BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	83

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

- Wawancara

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Negara merupakan gejala kehidupan umat manusia di sepanjang sejarah umat manusia. Konsep Negara berkembang mulai dari bentuknya yang paling sederhana sampai ke yang paling kompleks di zaman sekarang. Sebagai bentuk organisasi kehidupan bersama dalam masyarakat, Negara selalu menjadi pusat perhatian dan objek kajian bersamaan dengan berkembangnya ilmu pengetahuan umat manusia. Banyak cabang ilmu pengetahuan yang menjadikan Negara sebagai objek kajiannya.<sup>1</sup>

Setiap negara di belahan dunia manapun memiliki cara atau sistem pemerintahannya sendiri dalam menjalankan pemerintahan negaranya. Sistem pemerintahan menurut Sri Soemantri adalah sistem organ eksekutif dan organ legislatif. Ada pula yang mengatakan bahwa sistem pemerintahan adalah cara pemerintah dalam mengatur semua yang berkaitan dengan pemerintahan.<sup>2</sup>

Pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia cenderung “berjalan di tempat” sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Dalam kehidupan politik, perbaikan pelayanan publik juga sangat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat

---

<sup>1</sup> Jimly Asshiddiqie. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, halaman 9.

<sup>2</sup> Farkhani. 2016. *Hukum Tata Negara*. Solo: Pustaka Iltizam, halaman 34.

terhadap pemerintah. Krisis kepercayaan ini teraktualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.

Dalam konteks era desentralisasi ini, pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik. Paradigma pelayanan publik berkembang dari pelayanan yang sifatnya sentralistik ke pelayanan yang lebih memberikan fokus pada pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan (*Customer-Driven Government*).<sup>3</sup> Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik itu merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi negara, karena negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat di Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengisyaratkan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa atau/dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa kasus yang terjadi dalam pelayanan publik yang sering dialami oleh masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit dalam pengurusan surat-surat tertentu, biaya yang tidak jelas sehingga menimbulkan banyaknya pungutan liar, dan pelayanan yang sulit untuk diakses.

---

<sup>3</sup> Agus Mulia Siregar, "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol 2, No. 1, Juni 2014, halaman 22.

Maka dari itu pelayanan yang merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat haruslah diperbaiki.

Dalam konteks penelitian ini pelayanan publik ditekankan pada kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan, yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Kota Medan di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan kewenangan Pemerintah Kota serta Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah Walikota dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah serta mempunyai tugas melaksanakan kewenangan Pemerintah di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil serta tugas lain yang diberikan oleh Walikota.

Berkaitan dengan istilah wewenang dan kewenangan, Ateng Syafrudin berpendapat ada perbedaan antara pengertian kewenangan dan wewenang. Dimana harus membedakan antara kewenangan (*authority, gezag*) dengan wewenang (*competence, bevoegheid*). Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang, sedangkan wewenang hanya mengenai suatu *onderdeel* (bagian) tertentu saja dari kewenangan.<sup>4</sup> Kewenangan merupakan implikasi dari hubungan hukum.<sup>5</sup>

Pada masa sekarang ini, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat diharapkan bisa memberikan pelayanan yang jauh lebih baik lagi. Pelayanan yang

---

<sup>4</sup> W. Riawan Tjandra. 2019. *Hukum Admintrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 96.

<sup>5</sup> Tedi Sudrajat. 2019. *Hukum Birokrasi Pemerintah (Kewenangan & Jabatan)*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 52.

diterima oleh masyarakat haruslah berkualitas karena apabila pelayanan yang diterima itu buruk maka akan berdampak terhadap berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah dan menimbulkan berbagai perspektif pada masyarakat seperti masyarakat yang menganggap aparat pemerintah kurang profesional dan tidak efisien. Sehingga yang menjadi tuntutan masyarakat terhadap permasalahan pelayanan ini diharapkan bisa terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, sehingga untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya pemerintah khususnya pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan dalam melaksanakan penerapan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Medan. Sehingga atas hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MEDAN”**.

### **1. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penulisan skripsi adalah:

- a. Bagaimana penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?
- b. Bagaimana kendala dan upaya yang ditemukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerapan pelayanan publik?

- c. Bagaimana efektivitas penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan?

## **2. Faedah Penelitian**

Berdasarkan hal tersebut, adapun faedah penelitian yang terdapat dalam penelitian ini yaitu:

- a. Secara Teoritis

Penelitian hukum ini, diharapkan bisa memberikan gambaran mengenai implementasi penerapan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan, serta diharapkan akan menambah literatur ilmiah, khususnya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.<sup>6</sup>

- b. Secara Praktis

Hasil penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan bagi mahasiswa, praktisi, maupun masyarakat mengenai implementasi penerapan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

## **B. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
2. Untuk mengetahui kendala dan upaya yang ditemukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerapan pelayanan publik.

---

<sup>6</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*. Medan: Pustaka Prima, halaman 16.

3. Untuk mengetahui efektivitas penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

### **C. Definisi Operasional**

Definisi operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi-definisi/konsep-konsep khusus yang akan diteliti. Berdasarkan judul peneliti ini, sehingga secara operasional diperoleh hasil penelitian yang sesuai adalah sebagai berikut:

1. Implementasi adalah kegiatan yang dilakukan dengan perencanaan dan mengacu kepada aturan tertentu untuk mencapai tujuan suatu kegiatan
2. Penerapan adalah tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem.
3. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Dinas Kependudukan Dan Catatan 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.

### **D. Keaslian Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan cara yang terdapat dalam penelitian ini. Penulisan ini merupakan hasil karya asli penulis dan bukan merupakan bahan duplikasi ataupun plagiat dari hasil karya penulis lain. Walaupun ada beberapa penelitian lain yang hampir sejenis dengan penelitian yang peneliti lakukan, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Naomi Elisabeth, Mahasiswi Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara, Tahun 2017, dengan judul: “Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan KTP-el di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Samosir sudah cukup baik, namun masih terkendala karena masih ditemukannya SDM yang kurang sebagai ADB dan operator KTP-el, kurangnya sosialisasi ke masyarakat yang tinggal dipedalaman, dan masih adanya budaya masyarakat yang belum menganggap bahwa memiliki KTP-el adalah kewajiban sebagai penduduk warga Negara Indonesia.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Jon Fredi Purba, mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, pada Tahun 2018, dengan judul: “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi Tentang Pengurusan KTP-El Di Kantor Camat Medan Baru Kota Medan)”. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi SIAK tentang pengurusan KTP-El belum maksimal, dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan dan belum memiliki Peraturan Daerah secara khusus di kantor Camat Medan Baru Kota Medan, sehingga masih banyak yang perlu untuk dibenahi. Ditinjau dari 4 model implementasi kebijakan menurut Edward III, yaitu komunikasi, disposisi/sikap, sumber daya, dan struktur birokrasi. Dalam penelitian ini

juga peneliti memperoleh pemahaman baru bahwa dalam implementasi SIAK tentang pengurusan KTP-El pelayanan negara yang baik namun alangkah baiknya aparaturnya tidak hanya menjalankan kegiatan administrasi kependudukan, tetapi juga perlu memperhatikan dan peduli pada kebutuhan umum masyarakat.

Secara konstruktif, substansi dan pembahasan terhadap kedua penelitian tersebut diatas berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis saat ini, yakni mengenai implementasi penerapan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian adalah penelitian hukum normatif dengan pendekatan yuridis sosiologis (empiris) yang diambil dari data primer dengan melakukan wawancara dan data sekunder dengan mengolah data dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier. Yang bertujuan menganalisis permasalahan dilakukan dengan cara memadukan bahan-bahan hukum (yang merupakan data sekunder) dengan data primer yang diperoleh dilapangan.<sup>7</sup>

### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis, melalui penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendiskripsikan peristiwa dan kejadian

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, halaman 19.

yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut.

### **3. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder yang terdiri dari:

- a. Data kewahyuan yang bersumber dari hukum Islam: yaitu Al-Qur'an yakni dalam surat An-Nisa ayat 86.
- b. Data Primer adalah sumber data atau keterangan yang merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama berdasarkan penelitian lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui keterangan dan informasi yang didapat dari pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- c. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan, seperti peraturan perundang-undangan, dokumen, laporan, buku ilmiah dan hasil penelitian terdahulu, yang terdiri dari:
  - 1) Bahan hukum primer, dalam penelitian ini adalah Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.
  - 2) Bahan hukum sekunder meliputi buku-buku hukum yang ditulis oleh para ahli hukum, kamus hukum, ensiklopedia hukum, jurnal-jurnal hukum,

disertasi hukum, tesis hukum, skripsi hukum, komentar undang-undang dan putusan pengadilan, dan lain sebagainya.<sup>8</sup>

- 3) Bahan hukum tersier yaitu berupa bahan-bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti kamus hukum, internet, dan sebagainya yang ada hubungannya dengan permasalahan yang sesuai dengan judul ini.

#### **4. Alat Pengumpul Data**

Adapun alat pengumpul data dalam penelitian ini di bagi 2 (dua), yaitu:

- a. Studi lapangan (*field research*) yaitu dilakukan dengan metode wawancara tertulis kepada narasumber langsung yang bertalian dengan judul penelitian yaitu dengan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.
- b. Studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan dua cara, yaitu:
  - 1) *Offline*; yaitu menghimpun data studi kepustakaan (*library research*) secara langsung dengan mengunjungi toko-toko buku, perpustakaan, guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.<sup>9</sup>
  - 2) *Online*; yaitu studi kepustakaan (*library research*) yang dilakukan dengan cara *searching* melalui media internet guna menghimpun data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian dimaksud.<sup>10</sup>

#### **5. Analisis Data**

Metode penulisan data yang sesuai dengan penelitian hukum dengan cara deskriptif adalah menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan

---

<sup>8</sup> Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, halaman 52.

<sup>9</sup> Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. *Op. Cit.*, halaman 21.

<sup>10</sup> *Ibid.*

menggabungkan antara informasi dengan yang ada di dapat dari perundang-undangan, Peraturan-peraturan dan serta tulisan ilmiah yang ada kaitannya dengan judul ini. Untuk di analisis secara kualitatif sehingga mendapat kesimpulan untuk dipahami dengan baik.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Pemerintahan Daerah**

Sistem pemerintahan terdiri atas dua suku kata, yaitu sistem dan pemerintahan. Masing-masing mempunyai pengertian. Apabila digabungkan, kedua kata tersebut menjadi suatu pengertian yang berkaitan dengan sistem ketatanegaraan. Dilihat dari segi etimologi, sistem adalah sekelompok bagian-bagian (alat dan sebagainya) yang bekerja bersama-sama untuk melakukan suatu maksud. Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu;
2. Pemerintah adalah kekuasaan memerintah suatu negara (daerah negara) atau badan tertinggi yang memerintah suatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintahan);
3. Pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal urusan, dan sebagainya) memerintah.

Pemerintahan dalam arti sempit dapat disebut dengan istilah Administrasi Negara, sedangkan Pemerintah dalam arti luas (*Government in Broader Sense*) adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara, mulai dari pemerintah pusat sampai dengan pemerintah daerah.<sup>11</sup> Pemerintahan Daerah menurut Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintahan daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah dengan prinsip seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip

---

<sup>11</sup> Kasman Siburian dan Victorianus R. Puang. 2014. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Capiya Publishing, halaman 2.

Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Adapun yang dimaksud dengan pemerintah daerah sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan Urusan Pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.<sup>12</sup>

Bentuk negara Indonesia adalah negara kesatuan (*eenheidstaat*) bukan negara federal, hal ini sudah dipertegas semenjak mulai berdirinya Negara Indonesia. Karena itu tidak ada negara dalam negara, Soepomo mengatakan “tidak ada onderstaat, akan tetapi hanya ada daerah-daerah pemerintahan belaka”. Namun demikian, dalam pidatonya dihadapan sidang BPUPKI, Soepomo mengatakan walaupun beliau setuju bentuk negara kesatuan, dimana di bawah Negara Indonesia tidak ada negara bawahan, tidak ada onderstaat, tetapi beliau menyepakati juga pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> I Nyoman Gede. 2017. *Hukum Administrasi Negara*, Singaraja: UNP Press, halaman. 36.

<sup>13</sup> *Ibid.*, halaman. 36.

Pembagian tersebut dengan memperhatikan dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara dan hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa. Pendapat Soepomo ini kemudian disepakati dalam Sidang BPUPKI, sehingga muncullah Pemerintahan Daerah dalam Bab VI Pasal 18 UUD RI Tahun 1945 hasil bentukan BPUPKI, yang isinya: “Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang, dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa”.<sup>14</sup>

Dalam UUD RI Tahun 1945, perumusan tentang Pemerintahan Daerah masuk dalam Pasal 18 ayat (1) yang menyatakan “Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah propinsi dan daerah propinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap propinsi, kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang.” Dalam Pasal 18 ayat (2) UUD RI Tahun 1945 diatur tentang hak otonomi dari pemerintah daerah, dimana dalam pasal tersebut dinyatakan “Pemerintahan daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.” Jadi dalam Konstitusi sudah diatur di samping pemerintahan pusat juga ada pemerintahan daerah yang ada pada masing-masing propinsi dan kabupaten/kota. Pemerintahan daerah ini berfungsi untuk melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam kerangka memberikan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*,

pelayanan, kesejahteraan dan lain-lain kepada rakyat yang ada di daerah sesuai dengan asas otonomi yang diberikan kepada daerah.<sup>15</sup>

Sesuai dengan amanat UUD RI Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>16</sup>

Pemerintah Daerah dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas penyelenggaraan otonomi daerah, perlu memperhatikan hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah. Aspek hubungan wewenang memperhatikan kekhususan dan keanekaragaman daerah dalam sistem NKRI. Aspek hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya dilaksanakan secara adil dan selaras. Di samping itu, perlu diperhatikan pula peluang dan tantangan dalam persaingan global dengan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Agar mampu menjalankan perannya tersebut, daerah diberikan kewenangan seluas-luasnya disertai dengan

---

<sup>15</sup> *Ibid.*,

<sup>16</sup> *Ibid.*, halaman. 37.

pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan Negara.<sup>17</sup>

Pasal 1 angka 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang dan diubah lagi dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, dinyatakan “Otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam Sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.”<sup>18</sup>

Seiring dengan prinsip otonomi daerah, penyelenggaraan otonomi daerah harus selalu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat serta kepentingan dan aspirasi yang tumbuh dalam masyarakat. Selain itu penyelenggaraan otonomi daerah juga harus menjamin keserasian hubungan antara daerah dengan daerah lainnya. Artinya daerah mampu untuk meningkatkan kesejahteraan bersama dan mencegah ketimpangan antar daerah. Hal yang tidak kalah pentingnya adalah otonomi daerah juga harus mampu memelihara dan menjaga keutuhan wilayah negara dan tetap tegaknya Negara Kesatuan Republik Indonesia dalam rangka mewujudkan tujuan Negara.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*,

<sup>18</sup> *Ibid.*,

Pemerintah pusat dinilai tidak serius dalam memberikan otonomi kepada daerah, karena pemerintah pusat tidak memberikan pedoman yang cukup kepada daerah untuk menjalankan otonominya, namun sebaliknya hampir semua pendapatan pemerintah daerah ditarik pemerintah pusat. Upaya-upaya pemerintah daerah untuk mempromosikan investasi tidak sebanding dengan pendapatan yang diraih. Sebagian besar ditarik oleh pemerintah pusat.

Pembentukan daerah pasca reformasi seolah menjadi komoditas politik yang lumrah dan tidak dibarengi dengan persiapan yang matang. Sehingga implikasinya pun sangat kompleks. Ketika sebuah kabupaten dibentuk, umumnya tidak dipersiapkan secara matang, baik terkait infrastruktur maupun finansial, sehingga masih mengandalkan kabupaten induk dan provinsi, serta kucuran dana dari pusat. Akibatnya, timbul berbagai implikasi yang kompleks, baik itu positif maupun negatif di berbagai sektor.<sup>19</sup>

Desentralisasi dalam arti pemencaran kekuasaan dapat dilakukan secara teritorial melalui pembentukan daerah-daerah otonom. Desentralisasi teritorial ini dilakukan sebagai upaya untuk mendekatkan jarak antara pemerintah dengan yang diperintah. Pemerintahan di tingkat lokal diperlukan untuk efisiensi dan efektivitas dalam hal keuangan, penegakan hukum, administratif, pelayanan publik dasar, dan urusan-urusan lain yang akan sulit dilakukan hanya oleh pemerintah pusat. Karena itu, pemencaran kekuasaan secara teritorial juga akan berkaitan dengan penentuan fungsi dan kewenangan apa yang paling tepat untuk dilaksanakan oleh level nasional, level provinsi, ataupun level kota/kabupaten.

---

<sup>19</sup> Lukman Santoso Az. 2014. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Nussa Media, halaman. 128.

Dengan kata lain, desentralisasi teritorial akan diikuti oleh desentralisasi kewenangan. Hal ini akan menentukan jumlah urusan yang dilaksanakan oleh daerah otonom tersebut.<sup>20</sup>

Dalam konsep negara kesatuan seperti yang diterapkan di Indonesia, desentralisasi teritorial tidak menyebabkan terjadinya pengurangan wilayah negara meskipun terjadi pemekaran, penggabungan ataupun penghapusan daerah otonom. Daerah-daerah otonom yang berupa Kabupaten/Kota tetap menjadi bagian dari wilayah Provinsi, dan wilayah-wilayah Provinsi tetap menjadi wilayah dari negara. Yang berbeda antara negara (pusat), provinsi, kabupaten/kota bahkan desa hanyalah kewenangan atau otoritasnya yang tercermin dari urusan dan fungsi yang menjadi kewenangannya.<sup>21</sup>

Pada dasarnya, setiap pemerintah daerah di tingkat provinsi maupun kabupaten/kota memiliki infrastuktur dan struktur pemerintahan yang relatif standar. Infrastruktur tersebut meliputi gedung, fasilitas, sarana dan prasarana. Sedangkan struktur pemerintahan terdiri atas pimpinan serta anggota dewan legislatif daerah, seorang pimpinan dan wakil pimpinan daerah, sekretariat daerah sebagai pusat kegiatan administrasi daerah, serta sejumlah dinas, badan dan kantor yang mengelola kegiatan pembangunan untuk masing-masing sektor di daerah.<sup>22</sup>

Daerah mempunyai dua tugas, yaitu tugas otonomi dan tugas pembantuan (*medebewind*). Tugas otonomi adalah mengatur dan mengurus rumah tangga daerah dengan sebaik-baiknya, melakukan pembangunan, dan sebagainya untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran daerah. Adapun tugas pembantuan

---

<sup>20</sup> *Ibid.*, halaman. 129.

<sup>21</sup> *Ibid.*,

<sup>22</sup> *Ibid.*,

(*medebewind*) adalah menyelenggarakan tugas-tugas pemerintah pusat yang diserahkan kepadanya, lengkap dengan anggarannya dari APBD karena perangkat pemerintah pusat tidak dapat atau tidak sempat menjalankannya, dengan perhitungan bahwa tugas tersebut lebih efisien apabila dijalankan oleh daerah.

Dengan pembentukan daerah-daerah otonom tersebut, diharapkan kemajuan kehidupan masyarakat Indonesia di segala bidang dapat berlangsung lebih cepat karena penyelesaian dari berbagai masalah dapat dilakukan pada tingkat pimpinan pemerintahan yang serendahrendahnya, tidak perlu bepergian jauh ke ibu kota provinsi atau ibu kota negara dengan mengeluarkan biaya dan tenaga besar serta risiko yang sukar diperhitungkan.

Prinsip “otonomi yang nyata dan bertanggung jawab” berarti bahwa pemberian otonomi kepada daerah tidak dipukul rata, artinya otonomi tiap-tiap daerah berbeda-beda, walaupun titik beratnya ditekankan pada pengembangan daerah tingkat II. Memang, bilamana proses modernisasi masyarakat dan negara Indonesia sudah maju jauh, daerah tingkat I sebaiknya dihapuskan, hanya tinggal provinsi dekonsentral dengan gubernur yang benar-benar merupakan *Regional Governor* (*governor* berarti pengurus, pengarah, pengendali, pengatur, koordinator pemerintahan, penegak wibawa pemerintah pusat), dan yang dikembangkan adalah otonomi daerah II dan otonomi desa (atau *desapraja* = kelompok desa yang merupakan kesatuan sosial-ekonomi).

Dengan prinsip “otonomi” yang nyata dan bertanggung jawab, melalui berbagai perhitungan faktor-faktor kemampuan, setiap daerah diberi otonomi seluas-luasnya sehingga pembangunan masyarakat dan negara dapat berlangsung

merata ke seluruh pelosok negara. Untuk itu, yang sangat penting adalah pembangunan prasarana infrastruktur: jaringan jalan-jalan darat, kereta api, dan sungai, jaringan irigasi, jaringan air minum, jaringan listrik dan gas, jaringan komunikasi telepon, teleks, dan pos, jaringan giro-pos dan perbankan, jaringan berbagai macam pasar, dan jaringan sarana kesehatan rakyat dan peliharaannya (hewan rumah tangga, tanaman, buah-buahan, sayuran, dan bunga).

Tidak lama lagi setiap ibu kota kecamatan akan menjadi pusat pemerintahan dan administrasi negara secara nyata, pusat peradilan, pusat kepolisian, pusat perbankan masyarakat, pusat kesehatan rakyat, dan pusat pasar komoditi rakyat, pusat perjumpaan antara kepentingan nasional, provinsial, daerah II, dan rakyat (masyarakat) desa dan kelurahan. Oleh karena itu, hukum administrasi daerah akan sangat penting.

*Check and balances system* adalah sistem dimana orang-orang dalam pemerintahan dapat mencegah pekerjaan pihak yang lain dalam pemerintahan jika mereka meyakini adanya pelanggaran terhadap hak. Pengawasan (checks) sebagai bagian dari *checks and balances* adalah suatu langkah maju yang sempurna. Mencapai keseimbangan lebih sulit untuk diwujudkan.<sup>23</sup>

Gagasan utama dalam *checks and balances* adalah upaya untuk membagi kekuasaan yang ada ke dalam cabang-cabang kekuasaan dengan tujuan mencegah dominannya suatu kelompok. Bila seluruh ketiga cabang kekuasaan tersebut memiliki checks terhadap satu sama lainnya, checks tersebut dipergunakan untuk menyeimbangkan kekuasaan. Suatu cabang kekuasaan yang mengambil terlalu

---

<sup>23</sup> Muhammad Rakhmat. 2014. *Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Bandung: UNMA, halaman. 144.

banyak kekuasaan dibatasi lewat tindakan cabang kekuasaan yang lain. *Checks and Balances* diciptakan untuk membatasi kekuasaan pemerintah. Hal tersebut dapat tercapai dengan men-split pemerintah dalam kelompok-kelompok persaingan yang dapat secara aktif membatasi kekuasaan kelompok lainnya. Hal ini akan berakhir bila ada suatu kelompok kekuasaan yang mencoba untuk menggunakan kekuasaannya secara ilegal.<sup>24</sup>

## **B. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah “Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan /atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat.<sup>25</sup> Pelayanan publik merupakan standar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik adalah indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.<sup>26</sup> Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai di dalam Al-Quran secara eksplisit,

---

<sup>24</sup> *Ibid.*,

<sup>25</sup> Erwan Agus Purwanto, dkk. 2017. *Pelatihan Dasar Calon PNS; Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, halaman 8.

<sup>26</sup> Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak, halaman 76.

akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT, adapun dalil syar'ayah terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 sebagai berikut:

وَإِذَا حُيِّئْتُمْ بِهِ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Artinya: “Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, Maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa), Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu”.

Dari ayat di atas maka dapat disimpulkan bahwa sesama manusia harus saling menghormati. Salah satu bentuk memberikan penghormatan yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Jadi segala sesuatu dalam melakukan sistem administrasi haruslah memberikan pelayanan yang baik, dengan pelayanan yang baik maka akan dapat memberikan efek bagi instansi yaitu kepuasan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan inti dari sebuah kinerja pelayanan dimana poin penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah kinerja pelayanannya. Selain itu kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik serta menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan titik singgung antara asas-asas yang termaktub dan berlaku di dalam ranah hukum administrasi negara, hal ini pernah dikemukakan oleh H.J. van Eikema Hommes yang menyebutkan bahwa:

1. Asas tanggungjawab Negara terhadap sikap tindak petugas Negara atau pejabat Negara;
2. Asas bahwa perjanjian antara lembaga administrasi dengan pihak lain tidak boleh menghalangi penegakan aturan-aturan umum;
3. Asas pemerintahan yang pantas (asas hukum regulatif khususnya adalah “*salus publica seprema lex esto*”).<sup>27</sup>

Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai dengan standar yang telah ditentukan, dalam hal ini adalah maklumat pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Aparatur adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Keberadaan sumber daya aparatur adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Jika aparturnya kompeten maka, pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas pelayanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayani. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberikan pelayanan.

Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini, yang dimaksud penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang meliputi:

1. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;

---

<sup>27</sup> Edi As' Adi. 2011. *Hukum Proyek Kontruksi Bangunan (Dalam Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia)*. Yogyakarta: Graha Ilmu, halaman 57.

2. Departemen;
3. Lembaga pemerintah non departemen;
4. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;
5. Badan usaha milik negara (BUMN);
6. Badan hukum milik negara (BHMN);
7. Badan usaha milik daerah (BUMD)
8. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.<sup>28</sup>

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban pemberian pelayanan publik terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan oleh pihak swasta dan pihak ketiga, yaitu organisasi nonprofit, relawan, dan lembaga swadaya masyarakat (LSM). Jika penyelenggaraan publik tertentu diserahkan kepada swasta atau pihak ketiga, maka yang terpenting dilakukan oleh pemerintah adalah memberikan regulasi, jaminan, keamanan, kepastian hukum, dan lingkungan yang kondusif.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup> Kamaruddin Sellang, *Op. Cit.*, halaman 23.

<sup>29</sup> *Ibid.*, halaman 24.

### **C. Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil**

Pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah mempunyai makna bahwa pemerintah daerah wajib menyediakan pelayanan publik dengan segala akses serta prosedur, agar masyarakat memperoleh pelayanan publik sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya, oleh karena itu salah satu tujuan dari reformasi di Indonesia adalah dalam rangka reformasi penyelenggaraan pemerintahan khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diperlukannya adanya pembaruan-pembaruan, baik dari sistem pelayanan, proses pelayanan, maupun prosedur dari pelayanan itu sendiri, sehingga tujuan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat akan dapat tercapai dan masyarakat sebagai unsur yang dilayani juga akan merasakan adanya rasa kepuasan dalam menerima pelayanan tersebut.<sup>30</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam struktur organisasi Pemerintah Daerah yang berfungsi melaksanakan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pencatatan

---

<sup>30</sup> Sri Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta, halaman 86.

sipil, informasi administrasi kependudukan, melaksanakan pembinaan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan, melaksanakan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, melaksanakan koordinasi dan kerjasama serta pemantauan, monitoring dan evaluasi.

Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Dinas merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan di bidang kependudukan dan di pimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.
2. Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>31</sup>

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah:

1. Penyusunan rencana dan program kerja di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Perumusan dan penyusunan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pembinaan, pengendalian dan pelaksanaan tugas di bidang Informasi Administrasi Kependudukan, pengawasan dan pengendalian administrasi kependudukan.
4. Pelaksanaan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

---

<sup>31</sup> Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, "Tugas dan Fungsi Disdukcapil", melalui <https://www.dukcapilkabsukabumi.org/profil/tugas-dan-fungsi/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2021, Pukul 20.10 WIB.

5. Pembinaan dan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan kearsipan.
6. Pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas.
7. Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama di bidang tugas-nya.
8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi hasil pelaksanaan tugas.
9. Pelaporan hasil pelaksanaan tugas.<sup>32</sup>

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut, pada pokoknya Disdukcapil memiliki struktur organisasi yang mendukung dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang tersusun secara tertata, sebagaimana struktur organisasi tersebut diantaranya:

#### **1. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Sekretariat menyelenggarakan fungsi:

- a. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b. Pelaksanaan pengelolaan keuangan;
- c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan penataan barang milik negara;
- d. Pengelolaan urusan ASN;
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

---

<sup>32</sup> *Ibid.*,

### **Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan**

Sub Bagian Perencanaan Program dan Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran serta pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

- a. Penyiapan koordinasi penyusunan program, anggaran dan pengelolaan keuangan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan program, anggaran dan pengelolaan keuangan;
- c. Penatausahaan, akuntansi dan pembukuan keuangan;
- d. Penyiapan penyusunan dan pengkoordinasian pembuatan daftar gaji serta tambahan penghasilan bagi pegawai negeri sipil;
- e. Penyiapan bahan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan;
- f. Penyiapan dan pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program dan anggaran.
- g. Penyiapan bahan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan;
- h. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

### **Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, penataan barang milik negara, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan urusan persuratan;

- b. Pengelolaan dokumentasi dan kearsipan;
- c. Pelaksanaan urusan kerumahtanggaan, keamanan dan ketertiban kantor;
- d. Pelaksanaan pengelolaan perlengkapan dan barang milik negara;
- e. Pelaksanaan urusan administrasi ASN.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.<sup>33</sup>

## **2. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk**

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang pelayanan administrasi kependudukan menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- b. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk
- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

---

<sup>33</sup> Pemerintah Kota Metro, “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”, melalui <https://info.metrokota.go.id/dinas-kependudukan-dan-catatan-sipil/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2021, Pukul 20.10 WIB.

### **Seksi Identitas Penduduk**

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan Identitas penduduk, dengan penjabaran tugas:

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- d. Pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk, nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak;
- e. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk meliputi biodata penduduk,

nomor induk kependudukan, kartu keluarga, kartu tanda penduduk elektronik, kartu identitas anak.

- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

### **Seksi Pindah Datang Penduduk**

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pindah datang penduduk;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk;
- e. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

### **Seksi Pendataan Penduduk**

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelaksanaan pendataan penduduk;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelaksanaan pendataan penduduk;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pendataan penduduk;
- d. Pelaksanaan pendataan penduduk;
- e. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendataan penduduk.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.<sup>34</sup>

### 3. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas, melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang catatan sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;

---

<sup>34</sup> *Ibid.*

- h. Pelaksanan tugas lain yg diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **Seksi Kelahiran**

Seksi kelahiran mempunyai tugas melaksanakan melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan kelahiran;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran;
- e. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan kelahiran;
- f. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

### **Seksi Perkawinan dan Perceraian**

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian, dengan penjabaran tugas sebagaimana berikut :

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- e. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian;
- f. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

#### **Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian**

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian, dengan penjabaran tugas:

- a. Penyiapan bahan penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;

- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
- c. Penyiapan pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
- e. Pelaksanaan pedokumentasian hasil pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian;
- f. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahaan anak, perubahan status kewarganegaraan dan kematian
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.<sup>35</sup>

4. **Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Piak) Dan Pemanfaatan Data**

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) dan Pemanfaatan Data mempunyai tugas, melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan,

---

<sup>35</sup> *Ibid.*

pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, bidang Data, Informasi, Monitoring dan Evaluasi menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

- f. Melaksanakan tugas lain yg diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

### **Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi, dengan penjabaran tugas sebagai berikut:

- a. Penyiapan koordinasi sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis sistem informasi administrasi kependudukan, tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia;
- c. Penyiapan dan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Penyiapan dan pelaksanaanpembinaan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.
- f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.

### **Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan**

Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas menyiapkan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan

dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan, dengan penjabaran tugas sebagai berikut :

- a. Penyiapan koordinasi pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- b. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- c. Penyiapan dan pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan;
- d. Penyiapan dan pelaksanaan pembinaan pengolahan dan penyajian data kependudukan
- e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas;

#### **Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan**

Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan, koordinasi dan pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan dengan penjabaran tugas sebagai berikut ;

- a. Penyiapan koordinasi kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Penyiapan bahan perencanaan dan perumusan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis kerja sama administrasi kependudukan;

- d. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Penyiapan dan pelaksanaan kebijakan teknis inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- f. Penyiapan pengendalian dan evaluasi pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> *Ibid.*

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Penerapan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**

Pemerintah adalah pelayan publik, mengandung makna tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk melayani masyarakat. Makna berkembangnya teknologi informasi menciptakan suatu tatanan masyarakat yang terkoneksi, tanpa sekat, hal ini berimplikasi pada meningginya harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang berkualitas.<sup>37</sup> Sebagai lembaga pemerintah yang berada di tengah-tengah masyarakat yang berubah dengan cepat, pemenuhan tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan tidak saja tergantung pada kondisi objektif Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan itu sendiri, tetapi juga tergantung pada kondisi masyarakat yang melingkupinya. Oleh karena itu, lingkungan strategis yang berpengaruh terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dijelaskan sebagai berikut.<sup>38</sup>

Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki tugas pokok dan fungsi tertentu. Secara terperinci, tugas dan fungsi pokoknya adalah sebagai berikut :

---

<sup>37</sup> Mubarak dan Nanang Suparman. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati, halaman 1.

<sup>38</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 2016. *Rencana Strategis (RENSTRA) 2016-2021*. Medan: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, halaman 9.

1. Adapun Tugas Pokok Dinas Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pasal 48 ayat (3) Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kependudukan dan melaksanakan tugas pembantuan sesuai dengan bidang tugasnya.

2. Fungsi Dinas Kependudukan.

Berkaitan erat dengan tugas pokok di atas, dalam Pasal 48 ayat (4) Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memiliki enam fungsi yaitu :

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan; dan
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh wali kota terkait dengan tugas dan fungsinya.

3. Struktur Organisasi Sebagaimana diatur dalam Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka terkait struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam Pasal 48 ayat (1) dan (2) menyebutkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur penunjang pemerintah kota Medan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada walikota melalui Sekretaris Daerah. Adapun susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terdapat dalam Pasal 49 Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah adalah sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari:
  - 1) Sub Bagian Penyusunan Program;
  - 2) Sub Bagian Keuangan;
  - 3) Sub Bagian Umum.
- c. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari:
  - 1) Seksi Identitas Penduduk;
  - 2) Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - 3) Seksi Pendataan Penduduk.
- d. Bidang Pelayanan dan Pencatatan Sipil terdiri dari:
  - 1) Seksi Kelahiran;

- 2) Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - 3) Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian.
- e. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari:
- 1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
  - 2) Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data;
  - 3) Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia, Teknologi, Komunikasi dan Informasi.
- f. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari:
- 1) Seksi Kerjasama;
  - 2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - 3) Seksi Inovasi Pelayanan.
- g. UPT; dan
- h. Kelompok Jabatan Fungsional dan Pelaksana.<sup>39</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota Kota Medan melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> *Ibid.*, halaman 10-11.

<sup>40</sup> *Ibid.*, halaman 11-12.

Pelayanan publik yang di laksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan merupakan salah satu tugas dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus diemban oleh aparat instansi pemerintahan di daerah. Dalam memberikan pelayanan tersebut, di tuntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan melaksanakan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.<sup>41</sup>

Adapun untuk mengetahui bentuk pelaksanaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

---

<sup>41</sup> Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Semarang: UNPAD Press, halaman 39.

dengan beberapa indikator yang telah dicapai melalui penelitian penulis. Menurut analisa penulis dapat digambarkan melalui 3 (tiga) indikator sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi Kependudukan<sup>42</sup>

Pelayanan pembuatan KK dan KTP merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat/warga negara. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa KK dan KTP.

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Berbagai kebijakan, program dan kegiatan selama ini telah ditempuh oleh pemerintah guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan tersebut.

Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah dan tidak bertele-tele. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses

---

<sup>42</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif.

Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan bernegara.

Ukuran pelayanan ditentukan oleh penyedia pelayanan seperti, standar pelayanan minimal (SPM). Penyelenggaraan pelayanan yang baik dilakukan apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan sebagaimana yang ditentukan sebelumnya. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM merupakan guide yang dipahami untuk diterapkan dalam pemberian pelayanan. Sedangkan bagi Pemerintah Daerah, SPM yang telah ditetapkan Pemerintah menjadi salah satu acuan bagi Pemerintah Daerah untuk menyusun perencanaan dan penganggaran penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Proses pemenuhan SPM ini sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan membutuhkan sumber daya, baik pada tingkat manajerial, hingga pelaksana lapangan.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik, yang telah ditetapkan oleh pemerintah, maka harus diimplementasikan dengan langkah-langkah kegiatan yang strategis dan didukung dengan petugas pengelola dan pelayanan yang baik. Selain itu juga harus didukung

dengan anggaran yang memadai, serta monitoring dan evaluasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan tersebut.<sup>43</sup>

Untuk dapat memonitor dan mengevaluasi penyelenggaraan urusan tersebut dengan baik, khususnya penyelenggaraan urusan wajib dalam bentuk pelayanan dasar yang telah ditetapkan dalam SPM, perlu dikembangkan system informasi manajemen SPM yang baku, cepat, tepat, komprehensif dan berkesinambungan serta berskala nasional dan provinsial.

Sistem yang demikian diharapkan akan dapat memenuhi kebutuhan data dan informasi diberbagai tingkatan administrasi dalam rangka peningkatan efektifitas dan efisiensi penyelenggaraan pemerintahan daerah, khususnya penyampaian pelayanan dasar yang berpedoman pada SPM. Dengan adanya keberadaan SPM, khususnya bidang administrasi kependudukan, adalah untuk lebih memacu kinerja penyelenggaraan bidang administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Adapun Sarana dan fasilitas pelayanan yang mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan yaitu keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan;

---

<sup>43</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

Keberadaan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas yang diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung dikarenakan adanya kondisi fasilitas yang belum memadai sehingga terjadi ketidakmaksimalan dalam pelayanan oleh aparat. Melihat kondisi tersebut pemerintah daerah seharusnya lebih peka terhadap masalah-masalah yang ada khususnya di instansi-instansi pelayanan publik yakni berupa pemberian dukungan dan perhatian karena ini menyangkut kepentingan masyarakat umum.

Pemerintah daerah dan instansi yang bersangkutan harusnya mampu menjalin kerjasama dan koordinasi yang lebih intens sehingga kedua belah pihak dapat merespon dan aksi cepat tanggap terhadap satu sama lain agar masalah-masalah yang ada mendapat solusi dan dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Pelayanan publik terhadap masyarakat oleh kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Medan, bukan lagi merupakan hal yang baru, karena pelayanan masyarakat sudah ada sejak berdirinya kantor tersebut.

Kegiatan yang di lakukan oleh pemerintah daerah sudah tepat karena hal tersebut adalah sesuatu yang sangat penting, dan perlu ditangani dengan baik karena menyangkut kepentingan masyarakat dan negara sebagai pegangan masyarakat sebagai warga Negara.

Beberapa alasan dari masyarakat untuk membuat KTP diantaranya adalah baru berusia 17 tahun, WNA yang menetap, hilang, rusak, pindah tempat tinggal, perpanjangan, dan perubahan data bagi WNI.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

Pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan, diberikan kepada masyarakat manakala memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan itu biasanya berbentuk dokumen-dokumen, formulir-formulir dan biaya. Mengenai biaya, peneliti melihat fakta dilapangan bahwa biaya yang di maksud masyarakat adalah biaya untuk calo pembuatan KK dan KTP, padahal dalam pembuatan KK dan KTP tidak dipungut biaya apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Adapun kepastian pelaksanaan layanan yang meliputi waktu pelaksanaan dan biayanya, termasuk konsistensi dalam pelaksanaan pelayanan. Mengenai jam pelayanan baik KK dan KTP adalah pada saat jam kantor hari Senin sampai Jum'at. Selain pada jam-jam tersebut, maka permohonan apapun tidak akan dilayani. Dalam waktu-waktu tersebut tiga orang petugas yang ada mampu melayani masyarakat pengguna jasa secara maksimal. Kecuali dalam waktu-waktu tertentu, misalnya kebetulan ada pembuatan KTP secara kolektif yang diadakan oleh sebuah desa, maka pemohon yang kebetulan saat itu ada tidak bisa dilayani secara cepat.

Tugas dari aparat Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan baik dalam pembuatan KK atau KTP baru atau lama adalah meneliti kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat pemohon, jika sudah lengkap maka selanjutnya akan di proses. Apabila ada yang kurang lengkap meminta masyarakat untuk melengkapi berkas/dokumen yang dimaksud.

Secara umum pelayanan administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah cukup maksimal dengan adanya

menerapkan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Dalam pelayanan administratif KK dan KTP, kami selalu melaksanakannya sesuai standar pelayanan, dan itu memang perlu diterapkan agar masyarakat juga merasa nyaman, betul-betul merasa dilayani dengan baik oleh pemerintah sebagaimana mestinya. Standar pelayanan ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan diharapkan mampu menjadi patokan atau pegangan pegawai dalam memberikan pelayanan yang semestinya.<sup>45</sup>

Hal yang sangat menonjol apabila kita ingin menganalisis penyelenggaraan administrasi di suatu daerah yaitu ditinjau dari sarana dan prasarana serta kinerja aparaturnya sendiri. Dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil Pemerintah Kota Medan, diatur dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Kondisi prosedur pelayanan administrasi pada kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil cukup sederhana, itupun ditinjau dari segi kewenangan yang diberikan dalam proses pembuatan KK dan KTP. Namun dalam proses menyelesaikan urusannya tersebut masyarakat harus mendatangi beberapa tempat yang berjauhan dan memerlukan waktu yang cukup lama, apabila pengurus yang bersangkutan sangat menginginkannya untuk keperluan yang mendesak terutama yang tinggal di daerah pelosok terlebih lagi yang sama sekali tidak paham tentang mekanisme dan prosedur pembuatan KK dan

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

KTP. Hal inilah yang kemudian masyarakat beranggapan bahwa proses pengurusannya repot dan lama.

Kondisi pelayanan pada kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang bisa diamati adalah komitmen para pegawai untuk melayani masyarakat tanpa melakukan tindakan diskriminatif, selain itu juga adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan.

## 2. Mekanisme dan Prosedur Pelayanan<sup>46</sup>

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, mekanisme dan prosedur pelayanan dimulai dari tingkat desa/kelurahan sampai pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Untuk prosedur layanan lebih diupayakan bagaimana membuat regulasi pelayanan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat diberbagai tempat dengan melihat kondisi Kota Medan yang masih ada beberapa kecamatan yang jarak tempuhnya melalui ibukota kabupaten terbilang jauh.

Dinas kependudukan dan catatan sipil telah memiliki standar pelayanan atau biasa disebut SOP (Standar Operasional Pelayanan) ini tentu saja wajib hadir dalam setiap instansi layanan publik sebab jika tidak ada aturan baku tentang standar pelayanan maka tidak akan tercapai pelayanan yang maksimal.<sup>47</sup>

Standar pelayanan tersebut berfungsi sebagai persyaratan yang harus dipenuhi untuk menerima pelayanan, akan tetapi standar pelayanan ini yang kadang sangat memberatkan masyarakat sebab ada anggapan prosesnya

---

<sup>46</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

terlalu panjang dimulai dari desa, kecamatan kemudian ke instansi yang bersangkutan dalam hal ini dinas kependudukan dan catatan sipil.

Prosedur pelayanan, yang mencakup variabel prosedur tetap/standart operasional pelayanan (SOP) secara terbuka, konsistensi pelaksanaan prosedur dan tingkat kemudahan serta kelancaran pelayanan; Pada implementasinya proses atau prosedur pelayanan yang meliputi prosedur pelayanan langsung kepada masyarakat, dan proses pengolahan pelayanan yang merupakan proses internal dalam menghasilkan pelayanan. Proses dan prosedur ini meliputi seluruh aktifitas kegiatan pelayanan secara berurutan dimulai dengan pendaftaran yang dilakukan ketika pertama kali masyarakat datang ke Kantor Kelurahan membawa persyaratan yang harus dipenuhi, proses pengantrian pembuatan dokumen hingga proses itu selesai dan masyarakat mendapatkan apa yang diinginkan berupa KK dan KTP.

Dalam prosedur juga perlu adanya keterbukaan informasi pelayanan, terutama keterbukaan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Dan pihak Dinas Capil pun telah berusaha melaksanakan pengembangan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat yang merupakan salah satu sumber informasi bagi upayaupaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Persyaratan pelayanan merupakan hal-hal yang harus dipenuhi oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah NKRI. Kartu ini wajib dimiliki Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang memiliki izin Tinggal Tetap (ITAP) yang sudah berumur 17 tahun atau sudah pernah kawin atau telah kawin.

Pemerintah menghimbau kepada masyarakat agar mengetahui mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP karena hal tersebut sangat penting dan perlu untuk diketahui. Pengetahuan masyarakat tentang bagaimana mekanisme dan syarat pembuatan KK dan KTP sangat penting karena salah satu faktor penunjang kelancaran dalam pelayanan oleh pemerintah. Jika pemerintah dan masyarakat sama-sama profesional dalam pelaksanaannya, maka tidak akan saling mempersulit dan proses pelaksanaan pelayanan pun akan menjadi mudah dan berjalan lancar.<sup>48</sup>

Mekanisme dan prosedur pembuatan KK dan KTP dibuat berdasarkan kebutuhan dan sebagai persyaratan dalam pengadaan KK dan KTP. Mekanisme dan prosedur pelayanan diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk lebih memahami dalam pembuatan KK dan KTP sesuai

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

peraturan yang berlaku. Selain itu, masyarakat juga secara tidak langsung dapat mengetahui pentingnya pembuatan KK dan KTP.

KK dan KTP wajib ada karena selain sebagai identitas juga dibutuhkan untuk pengurusan keperluan pribadi sebagai warga negara yang baik. Dan sebenarnya pembuatannya tidak dipersulit kalau berkasnya lengkap.<sup>49</sup>

Persyaratan pelayanan perlu diteliti dari tiap aktifitas pelayanan sehingga untuk keseluruhan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Petugas dengan senang hati memberitahukan atau menginformasikan persyaratan yang diperlukan kepada masyarakat jika ada yang bertanya atau persyaratan yang dibawa kurang lengkap.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di Indonesia, Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945) mengamanatkan kepada negara agar memenuhi kebutuhan dasar setiap warganya demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

### 3. Manajemen Pelayanan<sup>50</sup>

Manajemen pelayanan yaitu suatu proses untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan

---

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>50</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik. Aktivitas yang dilakukan oleh manajemen yang mampu mengubah rencana menjadi kenyataan, apakah rencana itu berupa rencana produksi atau rencana dalam bentuk sikap dan perbuatan.

Pelaksanaan layanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen kiranya dapat merencanakan dan melaksanakan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan. Pelayanan yang baik dan memuaskan yang diinginkan oleh masyarakat adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat
- b. Memperoleh pelayanan yang wajar, maksudnya dalam proses pelayanan tidak ada hal yang menyimpng
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Keempat hal itulah yang menjadi keinginan masyarakat dalam hubungannya dengan bidang pelayanan publik. Apabila hal itu dapat dipenuhi maka masyarakat akan puas dan berdampak positif pada pegawai, antara lain:

- a. Masyarakat menghargai pegawai
- b. Masyarakat patuh terhadap peraturan pelayanan

- c. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju tercapainya pelayanan yang baik

Seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa pelayanan adalah suatu proses maka obyek utama manajemen pelayanan adalah proses itu sendiri. Jadi manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan agar kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang dilayani. Kriteria inilah yang menjadi ukuran keberhasilan fungsi layanan.

Aktivitas yang menonjol dalam manajemen pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah menetapkan sasaran untuk mencapai tujuan organisasi. Menetapkan cara yang tepat serta melaksanakan pekerjaan dan menyelesaikan masalah. Dalam tujuan termasuk maksud, misi dan sasaran.

Pihak kami telah mengadakan system pengelolaan pengaduan masyarakat, namun masyarakat kurang antusias untuk memanfaatkannya. System pengelolaan pengaduan ini berfungsi untuk menerima keluhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Namun hanya sebagian kecil masyarakat yang antusias dan kurang memanfaatkannya.<sup>51</sup>

Manajemen pelayanan salah satu bentuk aktivitas yang perlu mendapatkan perhatian serius karena menyangkut kepentingan masyarakat terutama dalam hal kenyamanan dan kemudahan dalam menerima layanan. Seperti, dalam pemberian layanan administrasi agar kiranya masyarakat dapat

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

nyaman, dan mudah dalam menerima pelayanan, diperlukan aktivitas manajemen pelayanan yang mengatur proses pelayanan administrasi demi tercapainya pelayanan yang semestinya.

Perlu adanya manajemen pelayanan administrasi karena dengan adanya manajemen ini akan membantu proses pelayanan menjadi lebih teratur dan terarah dan manajemen tersebut belum sepenuhnya terlaksana di kantor ini. Proses layanan diatur dan dikelola sedemikian rupa sehingga masyarakat tidak perlu lagi menunggu antrian panjang seperti sebelumnya. Seperti, yang saya ajukan yakni pengelompokan loket administrasi berdasarkan masing-masing kecamatan. Masing-masing kecamatan memiliki loket masing-masing agar memudahkan dalam pengurusannya.<sup>52</sup>

Dalam sebuah pemerintahan diperlukan manajemen atau pengelolaan yang baik terutama dalam bentuk pelayanan publik. Hal ini dikarenakan semakin kompleks masyarakat, kebutuhan akan barang dan jasa publik semakin tidak terbatas. Sehingga diperlukan manajemen pelayanan publik sebagai bentuk evaluasi kualitas organisasi pelayanan baik pemerintah pusat maupun daerah.

## **B. Kendala Dan Upaya Yang Ditemukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan Dalam Penerapan Pelayanan Publik**

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, belum sepenuhnya dapat diselenggarakan dengan baik, masih banyak aparat pelaksana pemberi pelayanan kurang memahami betapa

---

<sup>52</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

pentingnya pelayanan yang baik kepada masyarakat atau mungkin tahu tapi tidak mau dan mampu untuk memberikan pelayanan yang baik.<sup>53</sup> Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan dengan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, namun disamping itu adapula faktor-faktor yang menjadi pendukung jalannya prosedur pelayanan.

Berdasarkan perkembangan yang terjadi, untuk Tahun 2016-2021 ada beberapa tantangan yang akan dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan antara lain sebagai berikut:

1. Masih banyak Peraturan lain yang bertentangan dengan pelayanan publik bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Ego sektoral instansi vertikal masih cukup tinggi;
3. Mobilitas penduduk bermigrasi cukup tinggi;
4. Standar pelayanan publik yang belum dapat diterapkan secara konsisten;
5. Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan d;okumen administrasi kependudukan yang gratis, profesional dan cepat;
6. Sarana dan prasarana belum memadai;
7. Masih minimnya anggaran untuk pelayanan publik;
8. Belum terpadunya persepsi antar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan Kabupaten/ Kotaseluruh Indonesia.<sup>54</sup>

---

<sup>53</sup> Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, halaman 17.

<sup>54</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, *Op. Cit.*, halaman 50.

Berdasarkan identifikasi tantangan pelayanan tersebut diatas, maka ada beberapa peluang yang harus dimanfaatkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan antara lain sebagai berikut:

1. Adanya peraturan perundang–undangan kebijakan Pemerintah yang mendukung peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pemberian pelayanan publik bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
2. Berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang mendukung peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;
3. Tingginya apresiasi para pemangku kepentingan terhadap peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam pemberian pelayanan publik bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
4. Peningkatan tata kelola informasi administrasi kependudukan yang lebih baik dengan cara menyiapkan sarana pengaduan masyarakat dan media informasi *online* melalui *call center* dan media sosial;
5. Tingginya perkembangan dan dinamika kehidupan sosial, ekonomi dan budaya daerah.<sup>55</sup>

Setiap peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang diharapkan dapat berlaku di masyarakat sehingga menjadi parameter bagi masyarakat. Dengan demikian maka norma-norma yang terkandung di dalamnya ditaati dan dilaksanakan oleh masyarakat sehingga tidak sekedar menjadi kumpulan argumentasi sipembuat peraturan perundang-

---

<sup>55</sup> *Ibid.*, halaman 50-51.

undangan. Suatu peraturan perundang-undangan yang baik menurut Supar dan Mudoeng dalam Eka N.A.M. Sihombing,<sup>56</sup> dapat dilihat dari beberapa segi:

1. Ketepatan.

Ketepatan dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dititikberatkan pada enam ketepatan, yaitu ketepatan struktur, ketepatan pertimbangan, ketepatan dasar hukum, ketepatan bahasa (istilah), ketepatan pemakaian huruf, dan ketepatan tanda baca.

2. Kesesuaian.

Kesesuaian dalam pembuatan peraturan perundang-undangan dititikberatkan pada materi muatan di samping aspek-aspek filosofis, sosiologis dan yuridis. Kesesuaian dimaksud antara jenis peraturan perundang-undangan dengan materi muatannya.

3. Aplikatif.

Peraturan perundang-undangan tersebut secara aplikatif harus dapat dilaksanakan (*applicable*) dan menjamin kepastian. Suatu peraturan perundang-undangan harus memperhitungkan daya dukung lingkungan, baik lingkungan pemerintahan yang akan melaksanakan maupun masyarakat tempat peraturan perundang-undangan itu berlaku. Daya dukung tersebut antara lain berkaitan dengan ketenagaan, keuangan, kondisi masyarakat dan sebagainya. Peraturan perundang-undangan harus memberikan kepastian, baik bagi pemerintah maupun masyarakat.

---

<sup>56</sup> Eka N.A.M. Sihombing dan Ali Marwan Hsb. 2017. *Ilmu Perundang-Undangan*. Medan: Pustaka Prima, halaman 91.

Agar suatu peraturan perundang-undangan dapat berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuannya, maka dalam pembentukan peraturan perundang-undangan harus memperhatikan landasan dasar berlaku yang baik dari suatu peraturan perundang-undangan. Dalam ilmu pengetahuan perundang-undangan dikenal adanya landasan yang mendasari keberlakuan suatu peraturan perundang-undangan.<sup>57</sup>

Demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di daerah-daerah, Pelaksanaan Layanan pemerintah yang berlangsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, baik itu faktor yang menjadi pendukung jalannya pelayanan maupun faktor yang kemudian menjadi penghambat pelayanan itu sendiri. Berikut faktor pendukung dan penghambat dalam yang mempengaruhi pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

#### 1. Faktor Pendukung

##### a. Anggaran<sup>58</sup>

Salah satu faktor yang sangat mendukung pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan adalah faktor anggaran. Dalam hal ini tentu adanya ketersediaan dana karena tanpa adanya anggaran/dana yang mencukupi maka pelaksanaan pelayanan tidak akan berjalan dengan baik khususnya pelayanan

---

<sup>57</sup> *Ibid.*

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran.

Pelayanan KK dan KTP akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk meningkatkan pelayanan karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu lagi kesulitan dalam membiayai segala kegiatan yang dilakukan.

b. Komitmen Pemerintah<sup>59</sup>

Komitmen dari pemerintah yakni dalam hal ini Walikota dan Wakil Walikota melalui visi dan misi kepemimpinannya merupakan satu poin pendukung dalam menata keseriusan daerah dalam menciptakan kondisi pelayanan publik yang lebih terarah demi tercapainya kondisi kemasyarakatan yang lebih baik. Pemerintah daerah bekerja sama dengan instansi dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam upaya mewujudkan visi dan misi, maka pemerintah berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan seluruh lapisan masyarakat dengan menciptakan sistem pemerintah yang mampu mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dan berkesinambungan sesuai dengan kondisi dan mampu menanggapi terjadinya perubahan dimensi serta dampak kompleksitas saat ini. Untuk mendukung percepatan

---

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

peningkatan kualitas pelayanan publik yang prima pada pemerintah diperlukan komitmen yang kuat, kreativitas, dan langkah langkah inovasi.

c. Sumber Daya Manusia<sup>60</sup>

Optimalisasi sumberdaya manusia dan infrastruktur betul-betul menjadi komitmen pemerintah daerah, hanya saja komitmen pun hanya sebatas pada penafsirannya sebagai sebuah tekad. Sumberdaya yang tersedia di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sudah memenuhi persyaratan sesuai peraturan yang ada seperti dalam hal rekrutmen kepegawaian, intervensi politik, dan distribusi staff yang seimbang. Hal ini menjadi pendukung besar dalam pelayanan publik yang ada di Dinas Capil.

Sumber daya manusia sangat penting sebab dia adalah pelaku atau dalam hal ini penyedia layanan jika dalam proses penataan organisasi sumberdaya manusia yang tersedia masih sangat minim dari segi kecakapan dan profesionalisme kerja maka akan lahir juga disorientasi sebab bagaimana sebuah kemaksimalan tercapai jika sumberdaya yang tersedia tidak memiliki kredibilitas didalamnya, apakah sumberdaya yang tersedia mampu untuk menangkap 9 (Sembilan) prinsip pelayanan publik seperti professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif tentu saja itu bukan pekerjaan yang mudah. Untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan harus

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

d. Kebijakan Peraturan Daerah<sup>61</sup>

Terlaksananya pelayanan publik juga tidak luput dari pengaruh kebijakan yang sudah dibuat dalam bentuk peraturan daerah. Kebijakan tersebut selanjutnya menjadi acuan bagi seluruh instansi yang ada di Kota Medan untuk membuat suatu perencanaan kegiatan/program yang akan dilaksanakan.

Kebijakan dalam bentuk peraturan daerah sangat membantu terlaksananya pelayanan publik dalam proses pemberian layanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk kepada masyarakat, karena memicu atau adanya acuan untuk melaksanakan tugas dan kewajiban instansi yang bersangkutan. Adapun kebijakannya tertuang dalam Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2. Faktor Penghambat

a. Sarana dan Prasarana<sup>62</sup>

Yang dimaksud sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial

---

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana khususnya sarana transportasi yang tidak mendukung untuk kegiatan sosialisasi di daerah yang sukar di jangkau dan masih adanya beberapa komputer yang belum memiliki kelengkapan pendukung yang dapat menunjang proses pelayanan. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan Kartu Tanda Penduduk dan akta kelahiran serta sarana transportasi tidak memadai untuk menjangkau masyarakat yang berada di kawasan yang jauh dan sulit dijangkau.

Karena kawasan yang jauh dan sulit dijangkau oleh sarana transportasi, akhirnya proses pembuatan KK dan KTP mengalami pengunduran waktu atau keterlambatan dalam pembuatannya. Hal ini pun yang menyebabkan masyarakat yang tinggal di kawasan sulit dijangkau malas untuk mengurus pembuatan KK dan KTP.

Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran, sebagaimana dapat kita lihat dari hasil wawancara. Kekurangan sarana dan prasaranan mengakibatkan penumpukan permintaan pengajuan pembuatan KK dan KTP sehingga menyebabkan kinerja aparatur juga terhambat. Hal tersebut yang kemudian menjadi

pemicu lambannya pengurusan dan masyarakat pun mengecam lamanya proses pembuatan KK dan KTP.

b. Faktor Budaya<sup>63</sup>

Penggunaan jasa calo dikalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk di lakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan illegal yang di pandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam persepektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terimakasih.

Budaya penggunaan jasa calo tersebut akan semakin menjadi-jadi ketika system yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu terjadinya tindakan pungutan ilegal, kemudian memicu keterpaksaan warga dan adanya proses pembiaran dari pemerintah, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

3. Faktor Kesadaran Masyarakat<sup>64</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan KK dan KTP secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan. Kebanyakan masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan.

Padahal dalam pengurusan pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat. Dan sifat apatis sebagian masyarakat inilah yang kemudian menjadi penyebab ketidaktahuan tentang bagaimana prosedur pengurusan KTP dan KK.

Kurangnya perhatian dan pengetahuan masyarakat dalam pengurusan KK dan KTP, sehingga mereka lebih memilih untuk menggunakan jasa calo untuk pengurusan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dengan membayar sejumlah dana agar cepat proses pengurusannya. Inilah masyarakat saat ini yang selalu hanya ingin terima beres tidak ingin merepotkan diri. Budaya terima beres ini mestinya dihilangkan agar masyarakat juga bisa aktif berperan dan berpartisipasi langsung dalam program atau pun kebijakan pemerintah. Dengan begitu peran masyarakat benar-benar tercipta dan terealisasikan untuk pembangunan khususnya daerah dan pada umumnya negara.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo atau sistem tembak ketimbang mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tau bagaimana sebenarnya proses pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta kelahiran itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Mereka lebih memilih mengambil jalan instan dengan

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

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

#### 4. Kurangnya Kedisiplinan Pegawai<sup>65</sup>

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dari perilaku pribadi atau kelompok berupa kepatuhan, ketaatan terhadap hukum dan norma yang berlaku dan dilaksanakan secara sadar dan ikhlas lahir batin. Dalam kehidupan sehari-hari dapat kita amati bahwa mereka yang berdisiplin tinggi, umumnya berprestasi lebih tinggi pula.

Disiplin pegawai sangat penting peranannya dalam pengelolaan departemen secara keseluruhan. Berhasil tidaknya kegiatan pelayanan publik

---

<sup>65</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

sebagian besar ditentukan oleh tingkat disiplin pegawainya. Makin disiplin pegawai, makin berhasil pula dalam mengemban misinya.

Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Namun pada kenyataannya tingkat kedisiplinan pegawai masih kurang. Hal ini dibuktikan masih seringnya pegawai datang terlambat, sibuk urusan luar kantor pada saat jam kantor. Diharapkan semua pegawai memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

Adapun untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maka upaya-upaya yang dilakukan adalah yang pertama, konsolidasi ke dalam yaitu di dalam lingkungan kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sendiri, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:<sup>66</sup>

1. Mempertegas dan meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan kedudukan Pegawai Negeri sebagai abdi masyarakat. Ini berarti tugas pokok atau kewajiban utama dari Pegawai Negara dalam memberikan pelayanan umum sebagai hak masyarakat. Dengan pemahaman seperti ini diharapkan pelayanan yang diberikan tanpa tendensi apa-apa kecuali niat untuk melaksanakan kewajiban sebaik-baiknya. Pada akhirnya diharapkan akan menampilkan performance pelayanan yang betul-betul memuaskan masyarakat.

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

2. Meningkatkan pemahaman tentang ketentuan pelayanan khususnya menyangkut prosedur dan persyaratan pelayanan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, dengan pemahaman yang baik akan memudahkan dan mempercepat proses pelayanan sekaligus membantu apabila mengalami kesulitan tentang masalah pelayanan.
3. Meningkatkan perbaikan sikap petugas dalam melayani. Hal ini menyangkut kemampuan dan keramahan sikap bagaimana kodrat manusia yang senang berhubungan dengan orang yang mampu berkomunikasi dengan orang lain dengan baik disertai sikap yang ramah. Demikian dengan masyarakat pada umumnya akan sangat mengharapkan keramahan sikap dan komunikasi yang menyenangkan dari aparat pemerintah. Oleh karena itu, hal ini tidak boleh dianggap remeh.
4. Melengkapi fasilitas sarana dan prasarana layanan, dimana kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kenyamanan pelayanan yang dirasakan oleh penerima pelayanan.

Kedua, konsolidasi keluar yaitu upaya-upaya yang dilakukan berkaitan dengan lingkungan luar kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang dalam hal ini adalah masyarakat selaku penerima layanan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka telah dilakukan upaya-upaya yaitu, memasyarakatkan atau mensosialisasikan berbagai peraturan perundang-undangan seperti peraturan daerah tentang pelayanan administrasi kependudukan kepada seluruh masyarakat.

Upaya peningkatan pelayanan ini baik keluar maupun ke dalam organisasi, tidak akan efektif tanpa adanya pengawasan yang intensif dan terus menerus dari

pimpinan unit. Dalam bentuk konkritnya yaitu memberika teguran terhadap pegawai yang melakukan penyimpangan, sehingga kualitas peyanan dapat tercapai.<sup>67</sup>

### **C. Efektivitas Penerapan Pelayanan Publik Yang Dilakukan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan**

Pelayanan menjadi bagian tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Kebutuhan masyarakat terhadap pemerintah adalah bersifat administratif maupun pemenuhan terhadap barang atau jasa. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan publik secara optimal untuk menghasilkan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Namun demikian, pelayanan publik yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik jua.

Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, pemenuhan terhadap standar pemenuhan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan secara baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak ada ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Kinerja birokrasi pemerintah daerah adalah konsep efektivitas organisasi yang menjelaskan tentang pencapaian pelaksanaan suatu program, kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi pemerintah daerah

---

<sup>67</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi. Kinerja birokrasi pemerintah daerah tersebut dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan daerah tercermin atau dapat diketahui dan diukur dari peningkatan produktivitas kegiatan pemerintahan dan pembangunan yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat, peningkatan efisiensi dan melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pembangunan, pemenuhan kepuasan masyarakat yang menjadi fokus utama dalam setiap kegiatan pemerintahan dan pembangunan, peningkatan daya aspirasi pemerintah atas kebutuhan dan tuntutan serta aspirasi masyarakat serta pengembangan organisasi sesuai dengan perkembangan yang ada.<sup>68</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dalam melaksanakan APBD, melakukan beberapa kegiatan yang dimasukkan kedalam program penataan Administrasi Kependudukan seperti:

1. Kegiatan bimbingan teknis petugas register;
2. Pencatatan perkawinan keliling di kecamatan;
3. Pelayanan keliling akte kelahiran di kecamatan;
4. Sosialisasi interaktif dengan masyarakat melalui radio;
5. Koordinasi keserasian kebijakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan;
6. Pelaksanaan sidang keliling isbat nikah.<sup>69</sup>

Dengan adanya program pemberlakuan Kartu Keluarga (KK) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dan Kartu Tanda Penduduk

---

<sup>68</sup> Rahman Mulyawan. *Op. Cit.*, halaman 116.

<sup>69</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, *Op. Cit.*, halaman 45-46.

Elektronik (KTP-el) tahun 2012, maka seluruh KK dan KTP yang telah diterbitkan harus dilakukan penggantian.

Berdasarkan Undang–Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang– Undang Nomor 23 tahun 2006, perubahan atas Undang – Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diantaranya menegaskan tentang KTP elektronik yang disebut sebagai KTP-el sebagai nomenklatur dan berlaku seumur hidup. Dan pengurusannya menjadi tanggungjawab sepenuhnya pemerintah pusat yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana di Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Nomor Induk Kependudukan menjadi identitas tunggal untuk semua urusan pelayanan publik, dan pengurusan serta penerbitan dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Selain itu Akta Kelahiran juga dipermudah pengurusannya melalui pelaporan kelahiran *online* di *website* dan pelaporan kelahiran oleh penduduk yang dilaksanakan di instansi pelaksana tempat penduduk berdomisili dengan penulisan tempat lahir tetap menunjuk pada tempat terjadinya kelahiran. Sedangkan terkait pelaporan kematian dilakukan oleh Kepling atau nama lainnya secara berjenjang kepada Lurah dan seterusnya.<sup>70</sup>

Mengenai pengakuan anak diatur bahwa pengakuan anak merupakan pengakuan ayah terhadap anaknya yang lahir dari perkawinan yang telah sah menurut hukum agama dan disetujui oleh ibu kandung anak tersebut. Selanjutnya, pengesahan anak hanya berlaku bagi anak yang orang tuanya telah melaksanakan

---

<sup>70</sup> *Ibid.*, halaman 46.

perkawinan sah menurut hukum agama dan hukum negara. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu:

1. Sasaran/ target meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Indikator yang telah ditetapkan di RPJM Daerah Kota Medan 2016 – 2021 adalah Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Indikator Yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimalbidang Pemerintahan Dalam Negeri di Kabupaten/Kota, yaitu :
  - a. Cakupan penerbitan Kartu Keluarga;
  - b. Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk;
  - c. Cakupan penerbitan kutipan Akta Kelahiran ;
  - d. Cakupan penerbitan kutipan Akta Kematian;
  - e. Indeks Kepuasan Masyarakat.<sup>71</sup>

Di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik dilakukan dengan regulasi dan peraturan yang mengikat. Menjadi keniscayaan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik adalah harapan seluruh lapisan masyarakat dalam pelayanan publik. Dan yang menjadi indikator yang digunakan peneliti untuk melihat kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan yaitu:

---

<sup>71</sup> *Ibid.*, halaman 47.

1. Kesederhanaan, mengandung makna bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan publik.

Prinsip kesederhanaan pada hakikatnya lebih menekankan pada aspek prosedur kerja penyelenggaraan pelayanan. Kesederhanaan prosedur didesain untuk tidak mengurangi atau mengabaikan unsur legalitas atau keabsahan dari hasil pelaksanaan pelayanan publik. Menurut pengamatan penulis bahwa prosedur pelayanan yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Medan sudah sederhana dan tidak bertele-tele.<sup>72</sup>

2. Kejelasan dan kepastian, merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi masyarakat.

Dari hasil wawancara yang dilakukan, narasumber menjelaskan bahwa untuk pelaksanaan pelayanan selalu berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang ada. Dan untuk persyaratan pengurusan dan lain sebagainya itu sudah disosialisasikan sebelumnya dan sudah dibuatkan spanduk yang dipasang di depan pintu masuk agar masyarakat dapat langsung melihatnya. Selain itu, untuk persyaratan pengurusan dan lain sebagainya juga bisa dilihat langsung di website dinas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.<sup>73</sup>

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>73</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

Dari apa yang lihat dilapangan memang dari segi kejelasan, mulai dari syarat-syarat pengurusan, prosedur pelayanan dan lain sebagainya memang sudah cukup jelas selain itu dari segi kepastian, pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah memenuhi hal ini dapat dilihat dari kepastian jadwal pelayanan. Mereka selalu membuka pelayanan berdasarkan jadwal yang ditentukan secara tepat waktu agar masyarakat tidak terlalu lama menunggu.

Jadi dalam hal kejelasan dan kepastian, pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan sudah terpenuhi karena semuanya sudah jelas dan dilakukan berdasarkan SOP yang ada dan juga sudah di sosialisasikan juga pada masyarakat dan sudah dibuatkan spanduk dan dari kepastian jadwal pelayanan juga sudah memenuhi.

3. Keamanan, bahwa proses pelaksanaan pemberian pelayanan perlu menciptakan kondisi dan mutu dengan memerhatikan faktor-faktor berikut:
  - a. Keamanan, dalam arti proses pelaksanaan pelayanan ataupun mutu produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman bagi masyarakat.

Misalnya mutu produk pelaksanaan pelayanan administrasi di dinas kependudukan dan catatan sipil harus diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan secara hukum, tanpa kesalahan cetak serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat. Kesalahan cetak seringkali terjadi terutama kesalahan data bahkan adapula masyarakat yang mengurus E-KTP yang sesuai datanya tapi salah fotonya. Dari segi keamanan belum terpenuhi karena masih banyak masyarakat

yang mengeluh tentang kesalahan cetak tersebut. Ini jelas membuat masyarakat khawatir karena apabila terjadi kesalahan cetak otomatis itu akan memakan waktu yang lebih lama.<sup>74</sup>

- b. Nyaman, dalam arti bahwa kondisi dan mutu dalam proses pelaksanaan pelayanan hendaknya menciptakan rasa nyaman, tertib dan lancar.

Dari hasil wawancara, dari segi kenyamanan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih belum nyaman karena kurangnya jumlah kursi yang tersedia sehingga banyak masyarakat yang berdiri selain itu, apabila sudah siang hari kipas angin juga kurang berfungsi karena terlalu banyak orang yang berada didalam ruangan.<sup>75</sup>

Dari apa yang dilihat oleh peneliti dilapangan, khusus yang baru ingin mengurus memang disediakan mesin antrian akan tetapi bagi masyarakat yang sudah mengurus dan ingin mengambil E-KTP, KK dan lain sebagainya itu tidak ada nomor antrian mereka hanya menumpuk resi yang diberikan saat pertama mengurus di dalam keranjang yang tersedia sehingga masyarakat banyak menumpuk didepan meja pengambilan berkas. Jadi menurut penulis dari segi kenyamanan dan ketertibannya juga masih kurang terpenuhi.

---

<sup>74</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

4. Keterbukaan, artinya bahwa pemberi pelayanan harus menginformasikan secara terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Medan sudah memenuhi prinsip keterbukaan hal ini dapat dilihat dari pemasangan spanduk persyaratan pengurusan/penertiban dokumen administrasi kependudukan di depan pintu masuk. Dan juga pemasangan standar pelayanan di dalam ruangan. Di spanduk yang ada dipintu masuk juga mencantumkan dengan huruf yang ukurannya lebih besar dibanding yang lain bahwa semua pengurusan tidak dipungut biaya.<sup>76</sup>

5. Efisien, menekankan bahwa perumusan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik perlu memerhatikan hal-hal yang tidak berakibat memberatkan masyarakat ataupun tidak berdampak pemborosan.

Menurut hasil wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah mengusahakan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat itu efisien. Kami juga mempunyai program yang namanya Pelayanan satu hari jadi (*one day service*) artinya misalnya mengurus KK, masuk berkasnya pagi lalu keluar sore jadi masyarakat tidak usah bolak balik lagi ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>77</sup>

---

<sup>76</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

<sup>77</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

Namun kenyataannya, tidak semua pengurusan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bisa selesai dalam satu hari ada masyarakat yang harus menunggu sampai satu minggu bahkan ada yang menunggu sampai hampir sebulan. Sehingga masyarakat harus bolak balik ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk mengontrolnya bahkan ada pula masyarakat yang karena terlalu sering mondar mandir lama-lama menjadi bosan sendiri untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Jadi menurut penilaian, pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan masih belum memenuhi prinsip efisien.

6. Ekonomis, menekankan bahwa dalam merumuskan kebijakan mengenai penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya memerhatikan hal-hal yang berakibat pada biaya ekonomi tinggi yang memberatkan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara<sup>78</sup> menjelaskan bahwa untuk biaya pelayanan itu gratis. Hal ini berdasarkan Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menjelaskan biaya pelaksanaan pelayanan publik pada dasarnya merupakan tanggung jawab pemerintah daerah dan/atau masyarakat. Dan biaya pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab pemerintah daerah sebagaimana dimaksud dibebankan pada pemerintah daerah apabila diwajibkan dalam ketentuan perundang undangan.

---

<sup>78</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

Dan juga pasal 79A Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa: “Pengurusan dan penertiban dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”. Jadi dalam hal biaya pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan itu gratis dan ditanggung oleh Pemerintah daerah Kota Medan.

7. Keadilan yang merata, artinya bahwa penyelenggaraan pelayanan publik mencakup semua golongan masyarakat tanpa membeda-bedakan.

Menurut hasil wawancara<sup>79</sup>, mengatakan bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil sudah melakukan pelayanan kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan. Yang dibedakan adalah bagi penyandang disabilitas atau orang-orang yang termasuk dalam kelompok rentan mereka diperlakukan khusus. Lebih lanjut bagi penyandang disabilitas atau orang-orang yang termasuk dalam kelompok rentan di berikan perlakuan khusus seperti mereka didahulukan dan tidak masuk antrian selain itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga menyediakan kursi roda dan parkir khusus bagi mereka.

Dan bagi masyarakat yang tidak mampu atau tidak bisa sama sekali untuk datang langsung ke kantor dinas capil, ada yang namanya perekaman offline. Jadi caranya dinas capil bekerjasama dengan kepala desa atau sekretaris desa untuk mendata warganya yang sakit yang tidak bisa keluar rumah kemudian warga tersebut memberikan datanya kepada kepala desanya

---

<sup>79</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

untuk selanjutnya dibawa ke kantor capil untuk di proses. Untuk perekaman E-KTP kan tidak bisa diwakili jadi nanti setelah selesai pengurusan berkasnya, tim perekaman offline dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan langsung datang kerumah warga tersebut membawa alat yang dibutuhkan lalu setelah itu, dibawah kekantor untuk selanjutnya dicetak E-KTP nya.

Jadi menurut pengamatan, pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sudah Memenuhi Prinsip Keadilan yang merata dan juga sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam hal perlakuan khusus terhadap kelompok rentan dan penyandang disabilitas.

8. Ketepatan waktu, artinya bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dalam hal ketepatan waktu, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil belum memenuhi prinsip tersebut karena menurut pengamatan masih banyak masyarakat yang diberi janji misalnya seminggu setelah pengurusan baru bisa diambil ternyata seminggu kemudian masih belum jadi.<sup>80</sup> Berdasarkan apa yang peneliti lihat dilapangan, memang masih banyak masyarakat yang mengeluh mengenai waktu penyelesaian dan pengambilan berkas. Ada masyarakat yang mengurus langsung satu hari jadi seperti program yang diterapkan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yaitu *One day service* akan tetapi ada pula masyarakat yang dijanjikan seminggu selesai tapi setelah seminggu belum selesai-selesai.

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan Ibu Adisti Maritadinda Admar, ST., M.Si, selaku Kepala Sub Bagian Penyusunan Program Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan, pada tanggal 16 Agustus 2021, Pukul 10.00 Wib.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Pemerintah Kota Medan mengemban tanggung jawab sebagai pelayan publik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) memiliki tugas pokok melaksanakan urusan kependudukan dan pembantuan sesuai bidangnya. Fungsi Disdukcapil mencakup perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi, dan pelaporan urusan administrasi kependudukan. Dengan struktur organisasi yang terdiri dari beberapa bidang, Disdukcapil Kota Medan berupaya memberikan pelayanan berkualitas. Meskipun ada tantangan dalam persyaratan, prosedur, dan akses, langkah-langkah manajemen telah diambil untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, meski masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk optimalisasi dan peningkatan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan.
2. Kendala dan upaya yang ditemukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan dalam penerapan pelayanan publik yaitu seperti faktor pendukung antara lain tersedianya anggaran yang memadai, adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, adanya kebiasaan masyarakat yang menggunakan jasa calo yang memicu terjadinya tindakan pungutan liar

(Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya KK dan KTP, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

3. Efektivitas penerapan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan belum efektif hal ini dapat dilihat dari tidak terpenuhinya beberapa indikator. Indikator-indikator tersebut mengacu pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, diantaranya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan yang merata, ketepatan waktu.

#### **B. Saran**

1. Untuk Pemerintah Kota Medan, khususnya aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan diberi kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang bersifat teknis maupun non teknis dengan harapan terciptanya tenaga kerja yang terampil dalam upaya meningkatkan kualitas kerja dalam proses pelayanan publik sesuai dengan SOP dan peraturan yang berlaku.
2. Untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan perlu melakukan pembentukan budaya organisasi yang dapat mendukung terwujudnya komitmen yang tinggi dari aparatnya dalam melaksanakan proses pelayanan publik, serta melakukan pengawasan pelayanan kepada seluruh unit kerja dalam proses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Medan.

3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanannya agar mutu pelayanannya lebih optimal dan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. 2016. *Rencana Strategis (RENSTRA) 2016-2021*. Medan: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan.
- Dyah Ochtorina Susanti dan A'an Efendi. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Edi As' Adi. 2011. *Hukum Proyek Kontruksi Bangunan (Dalam Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia)*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Eka N.A.M. Sihombing dan Ali Marwan Hsb. 2017. *Ilmu Perundang-Undangan*. Medan: Pustaka Prima.
- Erwan Agus Purwanto, dkk. 2017. *Pelatihan Dasar Calon PNS; Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia
- Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. 2018. *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Mahasiswa Fakultas Hukum UMSU*. Medan: Pustaka Prima.
- Farkhani. 2016. *Hukum Tata Negara*. Solo: Pustaka Iltizam.
- I Nyoman Gede. 2017. *Hukum Administrasi Negara*, Singaraja: UNP Press
- Ismail Nurdin. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Jimly Asshiddiqie. 2015. *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kamaruddin Sellang. 2016. *Administrasi Dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kasman Siburian dan Victorianus R. Puang. 2014. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta: Capiya Publishing.
- Lukman Santoso Az. 2014. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta : Nussa Media.
- Mubarok dan Nanang Suparman. 2019. *Pelayanan Publik Kontemporer*. Bandung: Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Sunan Gunung Djati.

Muhammad Rakhmat. 2014. *Hukum Administrasi Negara Indonesia*. Bandung: UNMA.

Rahman Mulyawan. 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Semarang: UNPAD Press.

Sri Maulidiah. 2014. *Pelayanan Publik; Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Tedi Sudrajat. 2019. *Hukum Birokrasi Pemerintah (Kewenangan & Jabatan)*. Jakarta: Sinar Grafika.

W. Riawan Tjandra. 2019. *Hukum Admintrasi Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Walikota Medan Nomor 19 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Dan Tata Kerja Perangkat Daerah.

## **C. Jurnal**

Agus Mulia Siregar, “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Medan”, Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 2, No. 1, Juni 2014.

## **D. Internet**

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, “Tugas dan Fungsi Disdukcapil”, melalui <https://www.dukcapilkabsukabumi.org/profil/tugas-dan-fungsi/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2021, Pukul 20.10 WIB.

Pemerintah Kota Metro, “Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil”, melalui <https://info.metrokota.go.id/dinas-kependudukan-dan-catatan-sipil/>, diakses pada tanggal 10 Oktober 2021, Pukul 20.10 WIB.