

ABSTRAK

KEBIJAKAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANDAR LAMPUNG

Oleh:

RIKO PAMBUDI

Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan prinsip otonomi daerah, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Secara nasional pelayanan publik diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal lain yang menjadi sorotan praktik kebijakan pelayanan Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengkaji penyebab kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik dan menemukan atau merumuskan kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik.

Metode penelitian ini secara yuridis normatif dan yuridis empiris dengan pendekatan penelitian secara perundang-undangan, konseptual dan kasus.

Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung menerapkan kebijakan sistem pelayanan berbasis online melalui *website/ link*. Penyebab Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik yaitu, kelemahan penerapan hukum, kurangnya pengawasan baik secara internal maupun eksternal, dan gangguan teknis meliputi, sistem jaringan bermasalah, gangguan situs web layanan, serta masyarakat tidak memahami pelayanan digital. Guna menghasilkan kebijakan ideal yang sesuai dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sehingga peneliti menemukan dan merumuskan Kebijakan ideal pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung di bidang administrasi kependudukan meliputi, penguatan penerapan hukum, penguatan pengawasan baik secara internal maupun eksternal, dan perbaikan teknis meliputi, perbaikan sistem jaringan, perbaikan situs web layanan, serta meningkatkan pemahaman pelayanan digital kepada masyarakat.

Kata Kunci: Bandar Lampung, Kebijakan, Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

POPULATION AND REGISTRATION SERVICES POLICY CIVILIANS IN PUBLIC SERVICES IN BANDAR LAMPUNG CITY

By:

RIKO PAMBUDI

Indonesia implements government with the principle of regional autonomy, as an effort to improve the quality of public services. Nationally, public services are regulated in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services. Another thing that is highlighted is that the service policy practices of the Bandar Lampung City Population & Civil Registration Service are not in accordance with the principles of public service as regulated in Law no. 25 of 2009 concerning Public Services. The aim of this research is to examine the causes of public service policies in the field of population administration in Bandar Lampung City not being in accordance with the principles and provisions of good public services and to find or formulate ideal policies for the Population and Civil Registry Service of Bandar Lampung City in an effort to improve public services. in accordance with the principles and provisions of good public services.

This research method is normative juridical and empirical juridical with statutory, conceptual and case research approaches.

The research results show that the Bandar Lampung City Population and Civil Registration Service is implementing an online-based service system policy via website/link. The causes of the Population and Civil Registration Service's policies in public services in the field of population administration are not in accordance with the principles and provisions of good public services, namely, weak implementation of the law, lack of supervision both internally and externally, and technical problems including problematic network systems, disruption of service websites, as well as people not understanding digital services. In order to produce ideal policies that comply with Law no. 25 of 2009 concerning Public Services, so that researchers found and formulated the ideal public service policy for the Bandar Lampung City Population and Civil Registry Service in the field of population administration including, strengthening the application of the law, strengthening supervision both internally and externally, and technical improvements including, improving the network system, improving service websites, as well as increasing understanding of digital services to the public.

Keywords: Bandar Lampung, Policy, Population and Civil Registration, Public Services.