

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

(Tesis)

Oleh:

**RIKO PAMBUDI
2222011019**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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 dibidang 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.

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

Oleh

**RIKO PAMBUDI
2222011019**

TESIS

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
Magister Hukum**

Pada

**Program Studi Magister Ilmu Hukum
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tesis : KEBIJAKAN PELAYANAN DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPII DALAM PELAYANAN PUBLIK DI
KOTA BANDAR LAMPUNG

Nama Mahasiswa : Riko Pambudi

Nomor Pokok Mahasiswa : 2222011019

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Fakultas : Hukum

MENYETUJUI

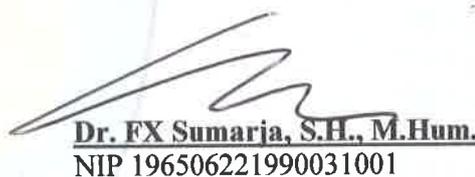
1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I



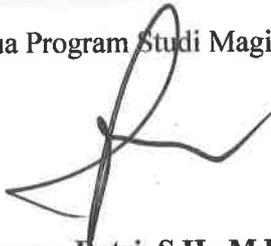
Prof. Dr. Muhammad Akib, S.H., M.Hum.
NIP 196309161987031005

Pembimbing II



Dr. FX Sumarja, S.H., M.Hum.
NIP 196506221990031001

2. Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum



Ria Wierma Putri, S.H., M.H., Ph.D.
NIP 198009292008012023

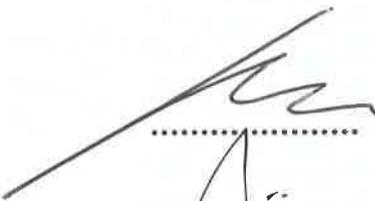
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

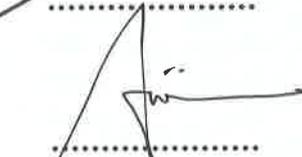
Ketua : Prof. Dr. Muhammad Akib, S.H., M.Hum.


.....

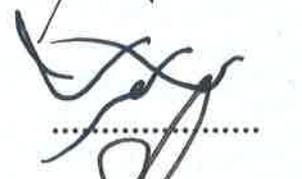
Sekretaris : Dr. FX Sumarja, S.H., M.Hum.


.....

Penguji Utama : Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D.


.....

Anggota Penguji : Dr. Zulkarnain Ridlwan, S.H., M.H.


.....

Anggota Penguji : Ria Wierma Putri, S.H., M.H., Ph.D.


.....

2. Dekan Fakultas Hukum



Dr. M. Fakhri, S.H., M.S.
NIP. 196412181988031002

3. Direktur Program Pascasarjana



Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si.
NIP. 196403261989021001

Tanggal Lulus Ujian Tesis: 03 Juli 2024

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Riko Pambudi
NPM : 2222011019
Tempat dan Tanggal Lahir : Bandar Lampung, 13 September 1997
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul “Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung” tersebut adalah asli (original) hasil penelitian saya, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk dari sumbernya dan telah saya sebutkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lain sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku.

Bandar Lampung, 03 Juli 2024

Pernyataan,

80ALX236673056
Riko Pambudi
NPM 2222011019

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Riko Pambudi, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 13 September 1997 sebagai anak pertama, dari pasangan Bapak Zainal Abidin dan Ibu Wasingah Yusmawati, SE.

Peneliti menyelesaikan Pendidikan formal dimulai dari Taman Kanak – Kanak Pratama Bandar Lampung tahun 2002-2003, Sekolah Dasar di SDN 1 Tanjung Agung Bandar Lampung 2003-2009, Sekolah Menengah Pertama di SMPN 23 Bandar Lampung pada tahun 2009 dan lulus di tahun 2012. Selanjutnya, pada tingkat Sekolah Menengah Atas di SMAN 10 Bandar Lampung pada tahun 2012 dan lulus pada tahun 2015. Peneliti melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dengan terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung pada tahun 2015 melalui jalur masuk SBMPTN dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2022 penulis melanjutkan pendidikan S2 pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Lampung dan lulus pada tahun 2024.

“MOTTO”

“Barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Dia akan membukakan jalan keluar baginya. Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barangsiapa bertakwa kepada Allah, niscaya Dia menjadikan kemudahan baginya dalam urusannya.”

(QS. Ath-Thalaq: 2-4).

“Ketika niat seseorang tulus, Tuhan akan mencukupi kebutuhannya, melindunginya, dan membimbingnya dalam berurusan dengan orang-orang.”

(Umar bin Khattab)

“Kegagalan hanya terjadi bila kita menyerah.”

(BJ. Habibie)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan segala kerendahan hati dan ucapan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayah Nya, kupersembahkan karya Tesis ini sebagai tanda bakti ku kepada:

❖ Ayahanda Zainal Abidin dan Ibunda Wasingah Yusmawati

Selalu menjadi motivasi disetiap langkah dalam mengarungi kehidupanku, selalu mendoakan dan support penuh segala aktivitasku hingga saat ini, Semoga seluruh piluh dan tetesan keringat yang keluar dalam perjuanganmu senantiasa berkah dan dibalas dengan surga.

❖ Seluruh Guru dan Dosenku

Yang sejak awalnya dahulu memberikan ilmu baca tulis hingga seiring berjalannya waktu berkat bimbingan, ilmu beserta doa yang telah diberikan yang amat banyak jumlahnya serta barokahnya hingga mengantarkanku sampai ke titik ini. Terima kasih telah banyak sekali ilmu yang sangat bermanfaat kepada ku.

❖ Sahabat-Sahabatku

❖ Seseorang yang akan menjadi pendamping hidupku kelak

❖ Serta Almamaterku Tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul: **“Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung.”** Tesis ini sebagai syarat untuk mencapai gelar Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung. Penulis menyadari bahwa selesainya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak, dan tesis ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari sempurna mengingat keterbatasan penulis. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ir. Lusmeilia Afriani, D.E.A., I.P.M., selaku Rektor Universitas Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Murhadi, M.Si, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
4. Ibu Ria Wierma Putri, S.H., M. Hum., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Muhammad Akib, S.H., M. Hum., selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, saran dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Dr. FX. Sumarja, S.H., M. Hum., selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktu, memberikan saran, serta kesabarannya dalam membimbing penulis dalam penulisan tesis ini.
7. Bapak Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D., selaku Pembahas I yang telah senantiasa memberikan saran, masukan, guna perbaikan substansi penulisan tesis yang lebih matang.

8. Bapak Dr. Zulkarnain Ridlwan, S.H., M.H., selaku Pembahas II yang telah memberikan kritikan dan saran yang membangun demi baiknya penyelesaian penulisan tesis ini.
9. Ibu Ria Wierma Putri, S.H., M. Hum., Ph. D., selaku pembahas III yang telah memberikan saran dan masukan yang membangun sehingga mendukung penyelesaian tesis ini.
10. Seluruh dosen, Staf Administrasi dan Karyawan Program Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama proses pendidikan dan bantuannya selama ini.
11. Kedua orang tuaku, Bapak Zainal Abidin dan Ibu Wasingah Yusmawati, SE. Terimakasih untuk bapak ibu atas dukungan moril maupun materil untukku selama ini, atas doa yang selalu tulus diberikan untukku, atas motivasi yang tak pernah hentinya mengingatkanku akan kesabaran, kesederhanaan, dan perjuangan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, perlindungan serta limpahan rahmat kepada kedua orangtuaku. Semoga surga balasan untuk bapak dan ibu Aamiinn.
12. Untuk keluarga besar Paman, Bibi, dan Sepupu- Sepupuku. Terima kasih untuk doa, dukungan dan nasehatnya selama ini. Semoga senantiasa dalam lindungan Allah SWT.
13. Ahmad Robi Ulzikri, S.IP., M.IP. Terima kasih sahabatku yang selalu memotivasi sehingga penulis menyelesaikan tesis, semoga kita diberi kesuksesan dan kemudahan dalam urusan dunia dan akhirat. aammiin.
14. Deviyana Putri, S.Pd. Terima kasih yang selalu mendukung dan mensupport penulis, semoga kita diberi kesuksesan dan kemudahan dalam setiap urusan dunia dan akhirat. aammiin.
15. Teman – Teman Angkatan 2022 Magister Ilmu Hukum Universitas Lampung.

16. Almamaterku tercinta Universitas Lampung.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih, semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis akan mendapatkan pahala yang besar di sisi Allah SWT. Pada akhirnya, penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kesempurnaan, tetapi besar harapan penulis semoga tesis ini dapat bermanfaat sebagai sumber informasi dan literatur bagi karya ilmiah selanjutnya dan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan keilmuan hukum di Indonesia.

Bandar Lampung, 2024

Riko Pambudi

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
SANWACANA	ix
DAFTAR ISI.....	x
I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Dan Ruang Lingkup	9
1. Rumusan Masalah	9
2. Ruang Lingkup.....	9
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian	10
1. Tujuan Penelitian	10
2. Kegunaan Penelitian	10
D. Kerangka Pemikiran	10
1. Kerangka Teori	10
2. Kerangka Konsep.....	17
3. Alur Pikir.....	20
E. Metode Penelitian	21
1. Jenis Penelitian.....	21
2. Pendekatan Penelitian	21
3. Sifat Penelitian	23
4. Sumber dan Jenis Penelitian	23
5. Metode Pengumpulan Data.....	26
6. Metode Pengolahan Data	27
7. Analisis Data	28
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	29
A. Otonomi Daerah	29
1. Pengertian Otonomi Daerah.....	29
2. Prinsip Otonomi Daerah.....	30
3. Faktor Pengaruh Otonomi Daerah	31

B. Kebijakan Publik.....	33
1. Pengertian Kebijakan Publik.....	33
2. Tujuan dan Sarana Kebijakan Publik.....	33
3. Implementasi Kebijakan	36
C. Pelayanan Publik.....	37
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	37
2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	40
III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung.....	47
1. Kelemahan Penerapan Hukum.....	49
2. Kelemahan Pengawasan.....	53
3. Gangguan Teknis	56
B. Kebijakan Ideal Pelayanan Publik di Bidang Adminstrasi Kependu- dikan di Kota Bandar Lampung	60
1. Penguatan Penerapan Hukum	62
2. Penguatan Pengawasan	70
3. Perbaikan Teknis.....	82
IV. PENUTUP.....	88
A. Simpulan	88
B. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan prinsip otonomi daerah, sebagai upaya pemerataan pembangunan serta, meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan.¹

Otonomi daerah diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pasal 1 angka 6 memberikan pengertian Otonomi Daerah. 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. Sejak dikeluarkannya UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.²

Pelayanan publik merupakan hak konstitusional warga negara yang dijamin oleh konstitusi yaitu, UUD 1945 sebagai hak dasar yang harus dipenuhi dan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh

¹ HAW. Widjaja. 2014, *Otonomi Daerah Dan Daerah Otonom*, (PT Raja Grafindo, Jakarta), hlm. 76.

² Siska Yuni Hartanti, Muhammad Mathori, “Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang”, *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia* Vol.1, No.2, 2023, hlm. 1- 15.

masyarakat tanpa syarat apapun.³ Setiap warga Negara tidak pernah bisa menghindar dari berhubungan dengan birokrasi pemerintah. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan yang menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintah menuntut tanggung jawab yang tinggi.⁴ Segala urusan dari yang kecil sampai yang besar selalu membutuhkan legitimasi birokrasi pemerintah.⁵

Pelayanan publik didefinisikan sebagai perbuatan yang wajib dilakukan oleh pemerintah guna memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara luas.⁶ Guna mendukung kualitas pelayanan, peran pegawai pemerintahan sangat sentral mendukung kebijakan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan, dikarenakan pegawai pemerintah yang akan sering bersinggungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik maka, perlu kebijakan yang tepat sasaran sesuai dengan kepuasan masyarakat hal tersebut sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pasal 1 angka 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan

³ Agus Triono, "Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah", *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17 No 1, 2021, hlm. 1-12.

⁴ Ramadhani, Wahyu, "Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik", *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Vol 12, No 2, 2017 hlm. 1 – 14.

⁵ Miftah Thoha, 2016, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, (PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta), hlm. 5-6.

⁶ Bima Nata, Made Gde Subha Karma Resen, "Implementasi Prinsip *Good Governance* Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung", *Jurnal hukum*, 2023, hlm. 1-12.

administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh pelayan publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁷ Sejarah telah membuktikan bahwa masyarakat, sekecil apapun kelompoknya, bahkan sebagai individu sekalipun, membutuhkan pelayanan pemerintah.⁸ Pemerintah daerah berperan sebagai ujung tombak dalam penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik. Mereka memiliki tanggung jawab untuk mengelola sumber daya, menyusun kebijakan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat setempat.⁹

Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik saat ini menjadi isu yang semakin strategis. Hal ini disebabkan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik sudah luas dampaknya dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat.¹⁰ Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah.¹¹

Salah satu dasar hukum penyelenggaraan Administrasi Pemerintah diatur di dalam UU No. 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Pasal 1 angka 1, memberikan definisi Administrasi Pemerintahan, yaitu tata laksana dalam

⁷ Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)" *Administrative Law & Governance Journal*, Vol. 2, 2019, hlm. 1- 12.

⁸ Sarundajang, 1999, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, (Pustaka Sinar: Jakarta), hlm. 15.

⁹ Lala Anggina Salsabila Dina Pratiwi BR Tambun , Annisa Puspita Sari Batubara, "Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Dalam Perspektif Hukum", *Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik* Vol. 2, No.1, Januari 2024, hlm. 1-7.

¹⁰ Sondika Ragani, Adrian E. Rompis, Santi Hapsari Dewi Adikancana, "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Sistem Birokrasi Digital dalam Mewujudkan Sistem Birokrasi yang Efektif dan Efisien Pemerintah", *Jurnal Pancasila and Law Review FH Unila*, Vol 2, 2021, hlm. 1-12.

¹¹ Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta: PT Rajawali Pers), hlm. 1.

pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintahan. Kemudian Pasal 1 angka 2, disebutkan Fungsi Pemerintahan, yaitu fungsi dalam melaksanakan Administrasi Pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan. Salah satu urusan Administrasi Pemerintah adalah Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Pasal 1 angka 1 UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan Administrasi Kependudukan yaitu, rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Berlakunya UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan ditindaklanjuti secara teknis dalam Permendagri No. 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 2 angka 1 menjelaskan bahwa, Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas; pencatatan biodata Penduduk, penerbitan KK, penerbitan KTP-eI, penerbitan KIA, penerbitan surat keterangan kependudukan terhadap pendaftaran peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Instansi pemerintah daerah yang menangani urusan tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pasal 2 menjelaskan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Pasal 3 angka 1 menjelaskan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diserahkan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan, melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung bertanggung jawab dan berwenang memberi pelayanan meliputi, pencatatan biodata penduduk, penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian dan lain-lain sebagainya.

Pelayanan publik yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sebagai pelaksana kebijakan pusat yang di implementasikan di daerah, hal tersebut harus sesuai dan sejalan dengan peraturan perundang-

undangan yang berlaku. Sehingga dikeluarkannya Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Adminitrasi Kependudukan diharapkan sistem pelayanan dapat menghasilkan pelayanan yang lebih mudah, sederhana, cepat, murah, dan tertib dalam administrasi pelayanan yang memenuhi standar pelayanan. Disamping itu, diharapkan masyarakat yang dilayani merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal lain yang menjadi sorotan banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan tidak sejalan dengan kebijakan maupun peraturan perundangan yang berlaku, hal tersebut diketahui dari beberapa berita sumber media massa maupun riset peneliti yang menjadi isu hukum dalam praktik dilapangan mengenai pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Isu hukum tersebut mengenai keluhan masyarakat dalam pelayanan yaitu, besaran biaya dalam pengurusan baik KTP, KK, Akta lahir dan lain sebagiannya tidak terdapat pada prosedur yang tertera, hal ini yang menjadi sorotan bahwa budaya pungli masih terjadi. Sedangkan penjelasan pada prosedur dalam setiap pengurusan baik KTP, KK, Akta lahir dan lain sebagiannya gratis.

Ombudsman RI perwakilan Lampung menerima ratusan laporan dari masyarakat terkait ketidakpuasan atas pelayanan publik yang diberikan pemerintah saat ini pelayanan publik yang digaungkan pemerintah melalui berbagai instansi terkait masih mendapat respon negatif dari masyarakat. Pembinaan pelayanan publik pada tahun 2023 ini harus terus dilakukan pemerintah daerah terkait pelayanan seperti, Ombudsman RI yang dilakukan melalui sidak untuk menilai sejauh mana kinerja pemerintah daerah dalam bidang pelayanan publik. Pembinaan pelayanan

publik harus terus dilakukan, sesuai kepentingan masyarakat, dengan harapan pelayanan publik Tahun 2023 meningkat.¹²

Hal ini masyarakat harus mendapatkan pelayanan publik yang baik, dan sebagai penyelenggara pelayanan publik harus bisa lebih sabar serta bisa memberikan contoh dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pada kesempatan ini dalam memberikan pelayanan publik harus bersentuhan dengan pelayan publik. Aturan yang diterapkan merupakan aturan yang telah dibuat bersama.¹³ Lebih lanjut sesuai dengan tabel dibawah ini sebagai data pendukung dalam penelitian ini yaitu, jumlah laporan yang masuk terkait pelayanan publik kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Tabel 1. Jumlah Laporan Masuk 2020-2023.

No	Tahun	Jumlah Laporan
1.	2020	4
2.	2021	-
3.	2022	1
4.	2023	-

Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung.

Berdasarkan tabel di atas, ada beberapa laporan pada tahun 2020 terdapat 4 laporan masyarakat terkait layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. 4 laporan tersebut masuk dalam tahapan pemeriksaan dan secara formil dan materil memenuhi sarat. Kemudian tahun 2021 dan 2023 tidak ada laporan,

¹² Indra Ahmad dan Fahriyal 30 Jan 2023, https://www.rri.co.id/index.php/lampung/daerah/149650/pelayanan-publik-tahun-2023diharapkanmeningkat?utm_source=news_main&utm_medium=internallink&utm_campaign=General%20Campaign. Dikutip 22 Desember 2023.

¹³ M. Priambudi dan Idrus 19 Dec 2023, <https://www.rri.co.id/daerah/486189/ombudsman-lampung-ingatkan-kepala-daerah-untuk-tertib-laporan>. Dikutip 22 Desember 2023.

sedangkan di tahun 2022 terdapat 1 laporan akan tetapi laporan ini ditutup tahapan verifikasi, karena masyarakat/ pelapor tidak melengkapi persyaratan secara formil. Demikian kualitas pelayanan publik baik buruknya dapat dilihat dari jumlah laporan maupun keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan penilaian kepatuhan yang diselenggarakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, Pemerintah Kota Bandar Lampung mendapatkan hasil nilai 73,55 yang artinya zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang sehingga, target pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dengan memenuhi hasil target zona hijau.¹⁴ Sebagaimana menurut Mahmudi bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹⁵

Secara yuridis setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama untuk memperoleh pelayanan, perlindungan, dan kepastian hukum akan haknya dalam birokrasi pemerintah. Pelayanan publik dari sisi hukum atau perlindungan pada penerima layanan perizinan publik idealnya diletakkan pada jaminan konstitusi, yaitu UUD Negara RI Tahun 1945 sebagai hukum dasar.¹⁶ Maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

¹⁴ Sucitra Indah Sari, 18 April 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--sewindu-potret-pelayanan-publik-hasil-penilaian-kepatuhan-di-provinsi-lampung->. Dikutip 6 Juni 2024.

¹⁵ Mahmudi. 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (UPP STIM YKPN: Yogyakarta), Hlm. 128.

¹⁶ Sirajuddin, "Desain Perlindungan Hukum Pada Pelayanan Perizinan Berbasis Standar Pelayanan Partisipatif Satu Pintu", *Jurnal Hukum*, Vol. 5 No. 2, Desember 2022, hlm. 1- 14.

Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut dengan melakukan penelitian mengenai Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung.

B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup

1. Rumusan Masalah

- a. Mengapa Kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung Belum Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip dan Ketentuan Pelayanan Publik Yang Baik?
- b. Bagaimana 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?

2. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini berkaitan dengan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung yang menjadi tugas dan wewenang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Penelitian ini berkaitan dengan kebijakan dalam pelayanan publik.

C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. 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.

- b. Untuk menemukan dan 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.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Secara Teoritis, kegunaan penelitian ini adalah untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai kajian Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Bandar Lampung.
- b. Secara Praktis, penelitian ini suatu syarat memenuhi tugas akhir guna memperoleh gelar M.H (Magister Hukum) pada Fakultas Hukum, Universitas Lampung.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teori

a. Teori Kebijakan Publik

Thomas R Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapaun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan).¹⁷ Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan

¹⁷ Nur Chumairo, Aan Warul Ulum, “Analisis Penanganan Wabah COVID-19 dalam Perspektif Model *Collaborative Governance* (Studi Kasus pada Desa Karang Rejo, Kecamatan Purwosari, Kabupaten Pasuruan)”. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2021:179-185.

bukan merupakan pernyataan.¹⁸ Kebijakan publik tersebut adalah keputusan yang dibuat setelah adanya isu atau permasalahan pada masyarakat dengan isu-isu atau problem tertentu. Implementasi kebijakan publik merupakan proses kegiatan administratif yang dilakukan setelah kebijakan ditetapkan dan disetujui.¹⁹

Sebagaimana menurut *Ann Seidman, Robert B. Seidman, dan Nalin Abeyserkere*, menetapkan kebijakan dalam bentuk peraturan undang-undang, yang diharapkan mampu menjawab berbagai perilaku masyarakat serta berbagai kepentingan yang bukan saja berlaku bagi masyarakat, tetapi juga terhadap pemerintah sendiri yang berkepentingan menjaga legitimasinya, yakni:

- 1). Kebutuhan untuk memerintah. Tanpa undang-undang pemerintah tidak dapat menjalankan roda pemerintahan. Di manapun, dengan upaya beberapa pembuat kebijakan maka pemerintah memberlakukan aturan untuk mengawasi perilaku pegawai pemerintah dan warga negara pada umumnya. Undang-undang juga dibutuhkan, ketika pemerintah bermaksud meningkatkan pembangunan, dan untuk itu harus mengubah pola pikir serta perilaku yang cenderung menghambat jalannya proses

¹⁸ Uchaimid Biridlo'i Robby, dan Wiwin Tarwini. Inovasi pelayanan perizinan melalui OSS: Study Pada Izin Usaha di DPMPSTSP Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2019 :49-57.

¹⁹ Agus Dedi, Uung Runalan Sudarmo, "Implementasi kualitas kebijakan public dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan", *journal of management Review*, 2019, hlm. 1-8.

pembangunan. Karena itu, harus merumuskan dan melaksanakan peraturan yang menjadi acuan suatu pola perilaku yang diinginkan.

- 2). Tuntutan akan legitimasi. Kebijakan yang diformulasikan dalam bentuk undang-undang memberikan pemerintah suatu legitimasi. Dengan memiliki legitimasi yang sah dari para pejabat dan warga Negara, maka diharapkan akan mampu mempengaruhi para pelaku untuk mengubah perilaku yang bertentangan yang dapat menghambat jalannya proses pembangunan²⁰.

Suatu kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah tidak akan berarti tanpa diikuti dengan pelaksanaan kebijakan. Ada lima hal yang berhubungan dengan kebijakan publik.²¹

- 1) Tujuan atau kegiatan yang berorientasi tujuan haruslah menjadi perhatian utama perilaku acak atau peristiwa yang tiba tiba terjadi.
- 2) Kebijakan merupakan pola model tindakan pejabat pemerintah mengenai keputusan diskresinya secara terpisah.
- 3) Kebijakan harus mencakup apa yang nyata pemerintah perbuat.
- 4) Bentuk kebijakan publik dalam bentuknya yang positif didasarkan pada ketentuan hukum dan kewenangan.
- 5) Tujuan kebijakan publik adalah dapat dicapainya kesejahteraan masyarakat melalui produk kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

²⁰ Ann Seidman, Robert B. Seidman, dan Nalin Abeyserkere, 2001, *Penyusunan Rancangan Undang-undang Dalam Perubahan Masyarakat Yang Demokratis*, Jakarta : Proyek ELIPS Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

²¹ Arifin Tahir, 2011, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, (Jakarta Pusat: Pustaka Indonesia Press), Hlm 40.

Implementasi kebijakan merupakan dasar ketentuan yang dibuat birokrasi lembaga pemerintah. Hal ini cikal bakal lahirnya peraturan baik tingkat pusat maupun daerah. Implementasi kebijakan dibuat untuk menjawab tantangan persoalan ataupun dinamika yang ada dimasyarakat untuk mencapai tujuan. Kebijakan publik yang bisa langsung dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain. Secara khusus kebijakan publik sering dipahami sebagai keputusan pemerintah.²² Demikian penjelasan teori diatas digunakan sebagai analisis untuk menentukan hasil kebijakan ideal dalam pelayanan publik yang akan dibahas dalam hasil penelitian dalam indikator penguatan penerapan hukum.

b. Teori Bekerjanya Hukum

Hukum tumbuh hidup dan berkembang di dalam masyarakat. Hukum merupakan sarana menciptakan ketertiban dan ketentraman bagi kedamaian dalam hidup sesama warga masyarakat. Hukum tumbuh dan berkembang bila warga masyarakat itu sendiri menyadari makna kehidupan hukum dalam kehidupannya. Sedangkan tujuan dari hukum itu sendiri adalah untuk mencapai suatu kedamaian dalam masyarakat.²³ Bekerjanya hukum juga dapat diartikan sebagai kegiatan penegakan

²² Melisa, 2023, *Kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Terhadap Dampak Pertambangan Minerba Berdasarkan Prinsip Sustainable Development*, Tesis Hukum Kenegaraan FH Unila, 1 – 106.

²³ Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Prtess), hlm. 13.

hukum.²⁴ Penegakan hukum pada hakikatnya merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum menjadi kenyataan.²⁵

Bekerjanya hukum dalam masyarakat melibatkan beberapa aspek yang saling memiliki keterkaitan sebagai suatu sistem. Hal tersebut dikemukakan oleh Chambliss & Siedman beberapa aspek tersebut yaitu, Lembaga Pembuat Hukum (*Law Making Institution*), Lembaga Penerap Sanksi (*rule sanctioning institutions*), dan umpan balik dari pemegang peran (*rule occupant*), serta kekuatan personal dan sosial yang ada di luar ketiganya.²⁶

Hukum harus dapat berfungsi dengan baik agar hak masyarakat mendapatkan kesejahteraan dapat terpenuhi.²⁷ Secara garis besar bekerjanya hukum dalam masyarakat akan ditentukan oleh beberapa faktor utama. Faktor tersebut meliputi keseluruhan komponen sistem hukum, yaitu faktor substansial, faktor structural dan faktor kultural.²⁸

Bekerjanya hukum dalam masyarakat dapat dilihat dari dua sisi, yaitu sisi dogmatis dan sisi sosiologis.

a. Sisi Dogmatis, bekerjanya hukum dapat dilihat melalui teori *Hans Kelsen*, di mana bekerjanya hukum dihubungkan dengan masalah

²⁴ Muladi dan Barda Nawawi Arief, 1984, "Pidana dan Pemidanan", (Semarang: Banda Penyediaan Bahan Kuliah), Hlm. 91.

²⁵ Esmi Warasih, 2005, *Pranata Hukum sebuah Telaah Sosiologis*, (Semarang: Suryandaru Utama), hlm. 83.

²⁶ Muhammad Akib, 2015, *Penegakan Hukum Lingkungan Dalam Perspektif Holistik-Ekologis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu), hlm. 29.

²⁷ *Ibid*, hlm. 21.

²⁸ *Ibid*, hlm. 24.

penerapan hukum, penafsiran hukum, pembuatan konstruksi hukum dan sebagainya.

- b. Sisi Sosiologis, bekerjanya hukum dapat dilihat dari peran manusia yang menjadi perantara masuknya dalam sebuah masyarakat. Manusia sebagai aktor yang membawa hukum dalam masyarakat mengakibatkan hukum terpengaruh oleh subyektivitas yang dimiliki manusia itu sendiri. Hukum tidak lagi dipandang sebagai sesuatu yang otonom dan obyektif, melainkan sesuatu yang subyektif dan heterogen.²⁹ Demikian penjelasan teori diatas digunakan sebagai analisis untuk menentukan hasil kebijakan ideal dalam pelayanan publik yang akan dibahas dalam hasil penelitian dalam indikator penguatan pengawasan dalam pelayanan publik.

c. **Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik (*public service*) dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Dalam lingkup pemerintahan, pelayanan publik lebih dipopulerkan dengan istilah pelayanan prima, pelayanan satu atap, pelayanan satu pintu yang kesemuanya bermuara pada upaya pemenuhan kepuasan masyarakat (pelanggan).³⁰ Dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Moenir menyatakan bahwa sebagai pihak yang ingin

²⁹ Satjipto Rahardjo, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung, 1986, halaman hlm. 48.

³⁰ Muhammad Yusribau, "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)", *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol 1 No. 2, 2014, hlm. 1-11.

memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, wujud pelayanan yang didambakan masyarakat ialah:³¹

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian, untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara 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.³²

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dapat dilihat melalui beberapa aspek fisik pelayanan yang diberikan, seperti tersedianya gedung

³¹ *Ibid.* Moenir, hlm. 40.

³² Hidayatullah, Agus Triono, FX Sumarja, "Kekosongan Hukum: Konflik Kepentingan Profesi Akuntan Publik dan Akuntan Berpraktik di Indonesia", *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 1 No. 7, 2022, hlm. 1-12.

pelayanan representatif, fasilitas pelayanan berupa televisi ruang tunggu yang nyaman, peralatan pendukung yang memiliki teknologi canggih, misalnya komputer, penampilan aparat yang menarik dimata pengguna jasa, seperti seragam dan aksesoris, serta berbagai fasilitas kantor pelayanan yang memudahkan akses pelayanan bagi masyarakat.³³ Demikian penjelasan teori diatas digunakan sebagai analisis untuk menentukan hasil kebijakan ideal dalam pelayanan publik yang akan dibahas dalam hasil penelitian dalam indikator perbaikan teknis guna mendukung pelayanan publik.

2. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah kerangka yang menghubungkan antara konsep-konsep khusus yang merupakan kumpulan dari arti-arti yang berkaitan dengan istilah yang ingin dan akan diteliti. Adapun pengertian dasar yang digunakan dari istilah-istilah yang terdapat pada penulisan ini adalah meliputi:

- a. Kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang disusun dan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam rangka menghadapi permasalahan tertentu. Kebijakan memiliki pengertian yang beragam sesuai dengan konteks dan situasi yang dihadapi suatu organisasi atau lembaga.³⁴

³³ Dewi Nevirda Sari, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pemekaran sebagai Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandar Lampung*, Tesis, Hukum Kenegaraan FH Unila, 2017, Hlm, 1 – 119.

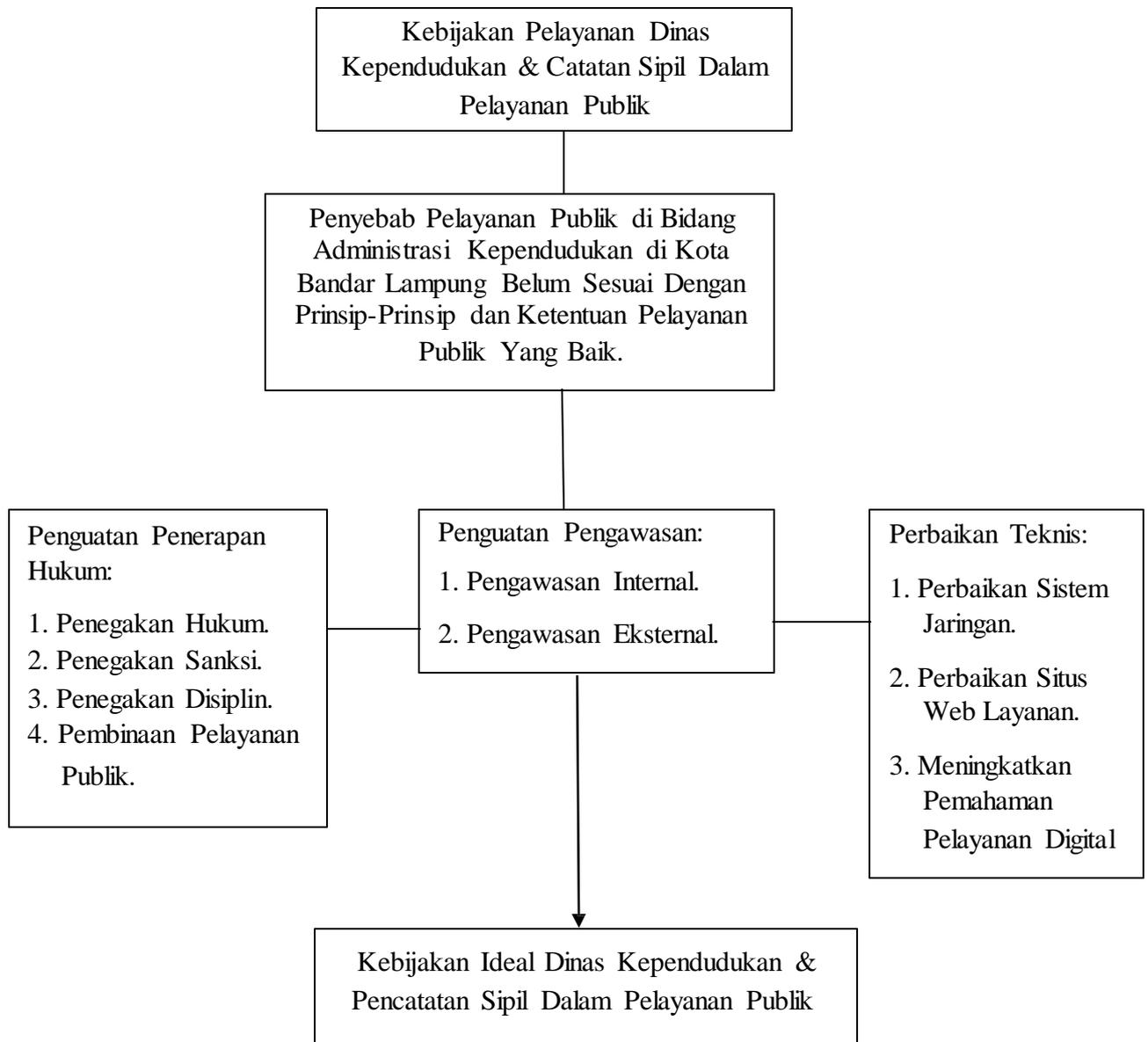
³⁴ Malayu S.P. Hasibuan, 2004, *Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Press), hlm. 23.

- b. Kebijakan Publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis, dan finansial untuk melakukannya.³⁵
- c. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Pasal 1 angka 1 PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik).
- d. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang selanjutnya disebut Disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan. (Permendagri No. 108 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Pasal 1 angka 4).
- e. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. (Pasal 1 angka 1 UU NO. 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan).

³⁵ Edi Suharto, 2014, *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, (Bandung: CV Alfabeta), hlm. 44.

- f. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana. (Pasal 1 angka 15 UU NO. 24 Tahun 2013 Administrasi Kependudukan).
- g. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa Kartu Identitas atau Surat Keterangan Kependudukan. (Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pasal 1 angka 16).

3. Alur Pikir



E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini *normatif* adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai sistem norma. Sistem norma yang dimaksud adalah mengenai asas-asas, norma, kaidah, dari peraturan perundang undangan, putusan pengadilan, perjanjian serta doktrin (ajaran).³⁶ Kemudian penelitian ini bersifat *empiris*, yang dilakukan terhadap bahan pustaka atau bahan hukum sekunder dengan menggunakan metode berpikir deduktif serta kriteria kebenaran koheren.³⁷ Adapun pendekatan tipe dalam penelitian ini yaitu:

- a. Tipe *Yuridis Normatif*, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengkaji, mempelajari dan menelaah teori-teori, konsep-konsep, pandangan, doktrin-doktrin hukum, serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.
- b. Tipe *Yuridis Empiris*, yaitu melakukan penelitian terhadap permasalahan dengan cara melihat fakta-fakta yang ada di lapangan guna memperoleh gambaran bagaimana aplikasi normatif secara riil yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan tiga model pendekatan yaitu, adalah Pendekatan Undang-Undang (*statute approach*), Pendekatan Konseptual

³⁶ Mukti Fajar ND dan Yulianto Achmad, 2010 *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Penelitian Hukum Empiris*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), hlm. 34.

³⁷ Jonaedi Efendi and Johnny Ibrahim, 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, (Jakarta: Prenada Media Group), hlm. 167 – 168.

(*conseptual approach*), Pendekatan Kasus (*case approach*) adalah sebagai berikut³⁸:

- a. Pendekatan Perundang-Undangan (*Statute Approach*), pendekatan perundang-undangan sebagai salah satu pendekatan penelitian yang digunakan oleh penulis dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan isu hukum yang diteliti.³⁹
- b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*), yang dimaksud dengan pendekatan konseptual adalah pendekatan yang beranjak dari pandangan dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum. Dengan mempelajari pandangan-pandang doktrin-doktrin di dalam ilmu hukum, peneliti akan menemukan ide-ide yang melahirkan pengertian-pengertian hukum, konsep-konsep hukum dan asas-asas hukum yang relevan dengan isu yang dihadapi.⁴⁰
- c. Pendekatan Kasus (*case approach*), pendekatan kasus dalam penelitian normatif bertujuan untuk mempelajari penerapan norma-norma atau kaidah hukum yang dilakukan dalam praktik hukum. Pendekatan jenis ini biasanya digunakan mengenai kasus-kasus yang telah mendapat putusan. Kasuskasus tersebut bermakna empirik, namun dalam suatu penelitian normatif, kasus-kasus tersebut dapat dipelajari untuk memperoleh suatu gambaran terhadap dampak dimensi pernormaan dalam suatu aturan hukum dalam praktik hukum,

³⁸ Peter Mahmud Marzuki, 2015, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (PT Kharisma Putra utama, Bandung), hlm. 133.

³⁹ Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*, hlm. 96.

⁴⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*, hlm. 135.

serta menggunakan hasil analisisnya untuk bahan masukan (input) dalam eksplanasi hukum.⁴¹

3. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini bersifat deskriptif, mengarah metode penelitian hukum normatif-empiris bermaksud menggambarkan secara jelas mengenai berbagai hal yang terkait dengan objek penelitian yang hendak diteliti, yaitu berkaitan dengan Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung yang mengarah pada hasil penelitian Penyebab Kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Belum Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip dan Ketentuan Pelayanan Publik Yang Baik dan Kebijakan Ideal Dinas Kependudukan & Catatan Sipil Dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung.

4. Sumber dan Jenis Data

Berkenaan sumber dan jenis data pada penelitian ini yaitu, bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder adapun sebagai berikut:

a. Bahan Hukum Primer

Bahan/sumber primer, yakni bahan pustaka yang berisikan pengetahuan ilmiah yang baru atau mutakhir, ataupun pengertian baru tentang fakta yang diketahui maupun mengetahui suatu gagasan.⁴² Metode yang dipergunakan melalui pendekatan Normatif-Empirik dengan mencari data-

⁴¹ Peter Mahmud Marzuki, *Ibid*, hlm. 321.

⁴² Soerjono Soekanto & Sri Mamuji, 2010, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 29.

data yang berada pada kepustakaan yang di dalamnya ada pada peraturan perundang- undangan yang selanjutnya dielaborasi dengan pendekatan empirik. Adapun sumber hukum primer sebagai berikut:

- 1) Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.
- 3) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.
- 4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 5) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- 6) Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- 7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- 8) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- 9) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- 10) Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*
- 11) KepmenpanRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- 12) KepmenpanRB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.

- 13) KemenpanRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik
- 14) PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 15) PermenpanRB Nomor 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 16) PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- 17) Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- 18) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
- 19) Keputusan Gubernur No. 55 Tahun 2022 tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan Berbasis Risiko Inspektorat Provinsi Lampung.
- 20) Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja.
- 21) Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Adminitrasi Kependudukan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder diperoleh dari penelitian kepustakaan dan dokumentasi, yang merupakan hasil penelitian orang lain yang tersedia dalam bentuk buku atau jurnal sebagai referensi dalam mendukung

penelitian. Dalam penelitian hukum data sekunder tersebut meliputi bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.⁴³

5. Metode Pengumpulan Data

Sehubungan dengan jenis penelitian yang dilakukan dan sumber data yang ditetapkan, maka metode pengumpulan data melalui metode dokumentasi dan metode wawancara terhadap informan sebagai pendukung penelitian ini. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang langsung ditunjukkan pada subjek peneliti, namun dalam penelitian ini dapat melalui dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian, dokumentasi tersebut berupa data yang berbentuk naskah, tulisan ataupun gambar. Kemudian pengumpulan data melalui wawancara terhadap informan yang mengetahui data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun informan yang diwawancarai dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung
Yaitu, wawancara berjumlah 1 orang adapun nama informan Minerva Nadia Putri AT, selaku staf pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, wawancara dilaksanakan pada 19 Februari 2024.
- b. Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung
Yaitu, wawancara berjumlah 1 orang dengan nama informan Dodik selaku Kepala pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, wawancara dilaksanakan pada 21 Februari 2024.

⁴³ Peter. Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), hlm. 156.

c. Masyarakat (Pengguna Layanan)

Yaitu, wawancara berjumlah 2 orang masyarakat sebagai pengguna layanan dengan nama informan Rudi dan Budi, wawancara dilaksanakan pada 19 Februari 2024.

6. Metode Pengolahan Data

Setelah data terkumpul melalui studi kepustakaan maupun studi lapangan, maka dilakukan pengolahan data sebagai berikut:

a. *Editing*

Yaitu, memeriksa kembali dan mengkoreksi data yang masuk tersebut, apakah berguna atau tidak, sehingga data yang terkumpul benar-benar bermanfaat untuk menjawab permasalahan. Selain itu juga memeriksa kembali kelengkapan jawaban, kejelasan dan relevansinya dengan penelitian yang dilakukan.

b. *Coding*

Yaitu, mengklasifikasikan atau mengkategorikan data jawaban dari para responden menurut macamnya. Klasifikasi ini dilakukan dengan kode tertentu agar menyederhanakan jawaban responden tersebut sehingga dapat diolah.

c. *Tabulating*

Yaitu, memindahkan data yang telah diberi catatan kedalam tabel yang telah disiapkan.

d. Sistimatisasi data

Yaitu, data yang telah ditabulasi kemudian disusun sesuai dengan penggunaannya.

7. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.⁴⁴ Dengan melakukan analisis data maka hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan berdasarkan sumber wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

⁴⁴ Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV. Alfabeta), hlm. 244.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Otonomi Daerah

1. Pengertian Otonomi Daerah

Istilah otonomi berasal dari dua kata bahasa Yunani, yaitu *autos* (sendiri), dan *nomos* (peraturan) atau undang-undang. Oleh karena itu, otonomi berarti peraturan sendiri atau undang-undang sendiri, yang selanjutnya berkembang menjadi pemerintah sendiri.⁴⁵

Menurut Bagir Manan, Penggunaan istilah “otonomi” erat kaitannya dengan sifat dari urusan rumah tangga daerah. Artinya, dengan penyerahan atau pengakuan urusan pemerintah tertentu, maka daerah berhak untuk secara bebas (*zelfstanding*) mengatur dan mengurus urusan tersebut sesuai dengan kepentingan daerahnya. Hak untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintah yang telah menjadi urusan rumah tangga daerah disebut hak otonomi.⁴⁶ Maka, otonomi daerah itu sendiri berarti hak, wewenang, dan kewajiban suatu pemerintahan daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.⁴⁷

Mengenai pengertian otonomi daerah sejalan dengan Pasal 1 angka 6 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yaitu, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri

⁴⁵ Salam, Dharma Setyawan, 2004, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, (Jakarta: Penerbit Djambatan), hlm. 88.

⁴⁶ Yuswanto, 2012, *Hukum Desentralisasi Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Hlm. 6.

⁴⁷ Inu Kencana Syafie, 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 64.

Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Pasal 1 angka 7 UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan penjelasan asas otonomi adalah prinsip dasar penyelenggaraan Pemerintahan Daerah berdasarkan otonomi daerah. Sedangkan Pasal 1 angka 12 UU No. 23 Tahun 2014 daerah otonom yang selanjutnya disebut daerah adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Proses peralihan dekonsetrasi ke sistem desentralisasi yang menghasilkan pemerintah daerah otonomi. Pemerintah daerah yang berlandaskan otonomi daerah sebagai upaya percepatan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat sesuai tujuan yang hendak dicapai.

2. Prinsip Otonomi Daerah

Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional tidak bisa dilepaskan dari prinsip otonomi daerah. Sebagai daerah otonom, daerah mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip keterbukaan partisipasi masyarakat dan pertanggung jawaban kepada masyarakat. Untuk mendukung penyelenggaraan otonomi daerah diperlukan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab di daerah secara proporsional dan berkeadilan, jauh dari praktik-praktik

korupsi, kolusi dan nepotisme serta adanya perimbangan antara keuangan pemerintah pusat dan daerah.⁴⁸

Berdasarkan prinsip otonomi daerah yang saat ini diterapkan bahwa pemerintah daerah turut andil dan aktif dalam meningkatkan pelayanan publik serta merumuskan kebijakan daerah yang tepat sasaran, hal tersebut sejalan dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi yang seluas-luasnya dan prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab.

3. Faktor Pengaruh Otonomi Daerah

Otonomi daerah dalam pelaksanaannya memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi demi berjalannya otonomi daerah, faktor-faktor tersebut antara lain:

a. Faktor Manusia

Manusia adalah subjek penggerak dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Faktor manusia haruslah baik dalam arti moral, kualitas, serta kapasitasnya karena faktor manusia mencakup unsur pemerintahan daerah yang terdiri dari Kepala daerah dan DPRD, aparatur daerah maupun masyarakat daerah yang merupakan lingkungan tempat aktivitas pemerintahan daerah diselenggarakan.

⁴⁸ *Ibid*, Widjaja HAW, hlm. 7-8.

b. Faktor keuangan

Faktor ini adalah tulang punggung bagi terselenggaranya aktivitas pemerintahan daerah. Salah satu ciri dari daerah otonom adalah terletak pada kemampuan *self supporting*-nya dalam bidang keuangan. Karena itu, kemampuan keuangan ini akan memberikan pengaruh terhadap penyelenggaraan pemerintah daerah.

c. Faktor peralatan

Faktor ini merupakan pendukung bagi terselenggaranya aktivitas pemerintahan daerah. Peralatan yang ada haruslah cukup dari segi jumlahnya, memadai dari segi kualitasnya serta praktis dalam penggunaannya.

d. Faktor organisasi dan manajemen

Tanpa kemampuan organisasi dan manajemen yang memadai, maka penyelenggaraan pemerintahan daerah tidak dapat dilakukan dengan baik, efisien, dan efektif.⁴⁹

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi otonomi daerah diharapkan tujuan yang hendak dicapai dalam penyerahan urusan tugas pemerintah pusat kepada pemerintah daerah mampu menjawab tantangan yang ada di daerah dalam aspek pembangunan daerah secara mandiri dan meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan terobosan-terobosan kebijakan yang tepat.

⁴⁹ Yusnani Hasyimzoem dkk, 2017, *Hukum Pemerintahan Daerah*, (Jakarta, Rajawali Pers), hlm. 17-18.

B. Kebijakan Publik

1. Pengertian Kebijakan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kebijakan adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah pengertian kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang disusun dan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam rangka menghadapi permasalahan tertentu. Kebijakan memiliki pengertian yang beragam sesuai dengan konteks dan situasi yang dihadapi suatu organisasi atau lembaga.⁵⁰

Secara umum kebijakan dapat diartikan dengan konsep atau rencana dasar pemerintah atau organisasi publik untuk mengatur kepentingan umum atau orang banyak. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah dalam hal ini bisa juga disebut sebagai kebijaksanaan. Kebijaksanaan menurut Amara Raksasataya, adalah sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan.⁵¹

Kebijakan publik adalah tindakan yang dibuat dan diimplementasikan oleh badan pemerintah yang memiliki kewenangan hukum, politis, dan finansial untuk melakukannya.⁵² Dapat diartikan kebijakan adalah keputusan tetap yang dicirikan konsistensi dan pengulangan tingkah laku dari mereka yang mematuhi keputusan-keputusan. Dengan cara memberi *reward* dan *sanctions*. Secara sentralistik, kebijakan adalah instrumen teknis, rasional, dan *actionoriented*

⁵⁰ Malayu S.P Hasibuan, 2004, *Organisasi dan Manajemen*, (Jakarta: Rajawali Press), hlm. 23.

⁵¹ AG. Subarsono, 2006, *Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar), Hlm 17.

⁵² Edi Suharto, 2014, *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, (Bandung: CV Alfabeta), hlm. 44.

untuk menyelesaikan masalah. Kebijakan adalah cetak biru bagi tindakan yang mengarah dan mempengaruhi perilaku orang banyak yang terkena dampak keputusan tersebut. Kebijakan sengaja disusun dan dirancang untuk membuat perilaku orang banyak yang dituju (kelompok target) menjadi terpola sesuai dengan bunyi dan rumusan kebijakan tersebut.⁵³

Berdasarkan beberapa definisi di atas kebijakan merupakan solusi yang dibuat untuk diimplementasikan untuk mengatasi permasalahan yang sedang terjadi serta menjawab isu masalah yang melahirkan kebijakan untuk menjawab tantangan tersebut, sehingga kebijakan yang tepat akan terwujudnya keadilan dan kepuasan bagi masyarakat.

2. Tujuan dan Sarana Kebijakan Publik

Dalam kebijakan yang dibuat oleh negara kebijakan publik terdapat tujuan-tujuan. Untuk mencapai tujuan-tujuan kebijakan tersebut diperlukan instrumen atau sarana. Sebagaimana dikemukakan oleh A. Hoogerwerf, bahwa sarana dapat diuraikan sebagai segala sesuatu yang dipergunakan atau dapat dipergunakan oleh seorang aktor untuk memperlancar terwujudnya tujuan atau tujuan-tujuannya.⁵⁴ B.G. Peters mengidentifikasi beberapa tipe instrumen kebijakan, yakni: hukum/undang-undang; pelayanan, uang; pajak; instrumen ekonomi; suasi.⁵⁵

⁵³ Amri Marzali, 2012, *Antropologi dan Kebijakan Publik*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group), hlm. 20.

⁵⁴ Hoogerwerf, A., *Isi dan Corak-Corak Kebijaksanaan*, dalam Hoogerwerf, A., ed., *Ilmu Pemerintahan*, terjemahan, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1983)

⁵⁵ Wayne Parsons, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, terjemahan, (Jakarta: Penerbit Kencana, 2005)

Sebagaimana menurut *Ann Seidman, Robert B. Seidman, dan Nalin Abeyserkere*, menetapkan kebijakan dalam bentuk peraturan undang-undang, yang diharapkan mampu menjawab berbagai perilaku masyarakat serta berbagai kepentingan yang bukan saja berlaku bagi masyarakat, tetapi juga terhadap pemerintah sendiri yang berkepentingan menjaga legitimasinya, yakni:

- 1). Kebutuhan untuk memerintah. Tanpa undang-undang pemerintah tidak dapat menjalankan roda pemerintahan. Di manapun, dengan upaya beberapa pembuat kebijakan maka pemerintah memberlakukan aturan untuk mengawasi perilaku pegawai pemerintah dan warga negara pada umumnya. Undang-undang juga dibutuhkan, ketika pemerintah bermaksud meningkatkan pembangunan, dan untuk itu harus mengubah pola pikir serta perilaku yang cenderung menghambat jalannya proses pembangunan. Karena itu, harus merumuskan dan melaksanakan peraturan yang menjadi acuan suatu pola perilaku yang diinginkan.
- 2). Tuntutan akan legitimasi. Kebijakan yang diformulasikan dalam bentuk undang-undang memberikan pemerintah suatu legitimasi. Dengan memiliki legitimasi yang sah dari para pejabat dan warga Negara, maka diharapkan akan mampu mempengaruhi para pelaku untuk mengubah perilaku yang bertentangan yang dapat menghambat jalannya proses pembangunan⁵⁶.

⁵⁶ Ann Seidman, Robert B. Seidman, dan Nalin Abeyserkere, 2001, *Penyusunan Rancangan Undang-undang Dalam Perubahan Masyarakat Yang Demokratis*, Jakarta : Proyek ELIPS Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

3. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan diperlukan karena adanya masalah kebijakan yang harus diatasi dan dipecahkan. Untuk mengefektifkan implementasi kebijakan yang ditetapkan, maka diperlukan adanya tahap – tahap implementasi kebijakan yang terbagi kedalam dua bentuk, yaitu:

- 1) *Self-executing*, yaitu bahwa dengan dirumuskannya dan disahkannya suatu kebijakan maka kebijakan tersebut akan terimplementasi dengan sendirinya, misalnya pengakuan suatu Negara terhadap kedaulatan Negara lain.
- 2) *Non Self - exciting*, yaitu bahwa suatu kebijakan publik perlu diwujudkan dan dilaksanakan oleh berbagai pihak supaya tujuan pembuatan kebijakan tercapai.⁵⁷

Menurut teori implementasi kebijakan George Edward III yang dikutip oleh Budi winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan, yaitu:

1) Komunikasi

Dalam proses komunikasi ada beberapa hal penting yang harus dilakukan, yaitu transmisi yang artinya seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan harus dilaksanakan. Selanjutnya adalah konsistensi dan kejelasan bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas dan berjalan konsisten.

⁵⁷ M. Irfan Islamy, 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta: Sinar Grafika), Hlm. 102.

2) Sumber-Sumber

Sumber - sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan yaitu, meliputi staf yang memadai serta memiliki keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas dan wewenangnya. Selain itu didukung dengan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.

3) Kecenderungan atau Tingkah Laku

Kecenderungan dari para pelaksana mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan tertentu yang dalam hal ini berarti adanya dukungan, kemungkinan besar mereka melaksanakan kebijakan sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat keputusan awal.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi yaitu SOP (*Standard Operating Procedures*) yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan suatu program.⁵⁸

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat di definisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.⁵⁹ Menurut Moenir, pelayanan publik adalah kegiatan

⁵⁸ Budi Winarno, 2002, *Teori Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Media), Hlm. 126.

⁵⁹ Harbani Pasolong, 2015, *Kepemimpinan Birokrasi*, (Bandung: Alfabeta), hlm. 198.

yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.⁶⁰

Sesuai Pasal 1 angka 1 PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara garis besar bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan masyarakat yang bertujuan agar masyarakat puas dalam menerima manfaat dari pelayanan tersebut.

Sementara menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan

⁶⁰ Moenir, H.A.S. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara), hlm. 13.

oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).⁶¹

Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1999 bahwa pelayanan umum merupakan segala bentuk kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan lingkungan BUMN, BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Asas pelayanan Publik adalah:⁶²

a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

⁶¹ Thoha dalam Widodo, Joko. 2001, *Good Governance telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendikia.

⁶² *Ibid.*

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak.

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

KEPMENPAN No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, menyatakan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Pernyataan tersebut bahwa pemerintah mempunyai legitimasi bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan yang prima sesuai dengan harapan masyarakat/ konsumen sebagai pengguna jasa/ pelayanan yang diselenggarakan instansi pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri. Sebagaimana diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan mencakup beberapa hal antara lain :

- a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan umum.
 - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan kepastian hukum.
 5. Rasa aman, proses dan produk publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana kerja yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberian layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
 10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi

dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Hal tersebut sejalan yang dikemukakan oleh Mahmudi bahwa, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain: (a) kesederhanaan prosedur, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) akurasi produk pelayanan publik, (e) kelengkapan sarana dan prasarana, (f) keamanan, (g) tanggungjawab, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, (j) kenyamanan.⁶³ Moenir menyatakan bahwa sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, wujud pelayanan yang didambakan masyarakat ialah:⁶⁴

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat.
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindirian, untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- 3) Mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- 4) Mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Menurut Moenir terdapat beberapa faktor-faktor yang mendukung pelayanan publik, yaitu:⁶⁵

⁶³ Mahmudi. 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (STIE YKPN. Jakarta), hlm. 228-229.

⁶⁴ *Ibid.* Moenir, hlm. 40.

⁶⁵ *Ibid.* hlm. 82.

1) Faktor Kesadaran

Yaitu suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwa sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Dengan kata lain, faktor kesadaran disini merupakan kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran para pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggungjawabnya dapat membawa dampak yang sangat positif terhadap organisasi ini akan menjadi kesungguhan dan disiplin melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan melalui standar yang telah ditetapkan. Faktor kesadaran berfungsi sebagai acuan dasar yang akan melandasi pada perbuatan/tindakan berikutnya.

2) Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam hidup bermasyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah, oleh karena itu harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan/bersangkutan. Setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan

pertama manusia sebagai subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

- a) Kewenangan, erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk pembuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak. Aturan yang dibuat oleh orang yang tidak berwenang adalah tidak sah dan tidak mempunyai kekuatan hukum. Kewenangan biasanya sudah ditetapkan dalam ketentuan-ketentuan pokok organisasi, tentang hak-kewajiban, wewenang-tanggungjawab, dan tugas pekerjaan.
- b) Pengetahuan dan pengalaman, dengan pengetahuan dan pengalaman dapat dimiliki pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat dapat menjangkau waktu yang cukup panjang karena dapat mengantisipasi segala sesuatu yang berada antara 5-10 tahun yang akan datang.
- c) Kemampuan bahasa, dalam beberapa hal bahasa tulis mampu menerjemahkan secara lengkap kehendak atau fikiran. Bahasa yang digunakan dalam suatu aturan hendaklah bahasa yang sudah cukup dikenal dalam masyarakat baik arti maupun fungsinya. Susunan kalimatnya hendaknya mudah dicerna, sederhana, dan dapat menggambarkan secara lengkap apa yang dikehendaki.
- d) Pemahaman oleh pelaksana, petugas pelaksana yang kelak akan terlibat langsung dengan aturan itu, berhadapan dengan

orang, haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu. Sebab petugas itulah yang akan berhadapan langsung dengan orang yang berkepentingan, sehingga ia harus mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat.

- e) Disiplin dalam pelaksanaan, disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan baik tertulis maupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Adapun yang dimaksud dengan disiplin disini adalah ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggungjawab atas pelaksanaan aturan itu.

3) Faktor Organisasi

Merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan. Organisasi yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

4) Faktor Pendapatan

Yaitu pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan merupakan seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau fikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, aturan maupun fasilitas,

dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik.

5) Faktor Kemampuan-Ketrampilan

Yaitu kemampuan dan ketrampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Ada tiga kemampuan yang harus dimiliki, yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis, dan kemampuan membuat konsep. Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

6) Faktor Sarana

Yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu, dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain; a). Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu; b). Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa; c). Kualitas produk yang lebih baik/terjamin; d). Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin; e). Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya; f). Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan; g). Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

IV.PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyebab Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik, yang *pertama* kelemahan penerapan hukum, bahwa kebijakan dalam aspek hukum yang diterapkan mengenai pelayanan belum konsisten walaupun sudah berjalan yang diatur di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Kedua* pengawasan yang kurang baik secara internal maupun eksternal masih adanya laporan dari masyarakat terkait hambatan ataupun kesulitan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk kurangnya prosedur dalam mengurus pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi berlarut-larut. Kemudian terlihat menumpuknya pengguna layanan diloket tertentu, sedangkan tidak ada pegawai yang melayani secara cepat hal tersebut menunjukkan tidak responsifnya pegawai dalam memberi pelayanan. *Ketiga* secara teknis seperti sistem jaringan bermasalah, gangguan situs web layanan, serta masyarakat tidak memahami pelayanan digital.

2. Kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu sebagai berikut: *Pertama* Penguatan Penerapan Hukum dapat menentukan arah kebijakan yang diterapkan dalam hal ini dibidang administrasi kependudukan seperti adanya seperti penegakan hukum, penegakan sanksi, penegakan disiplin, dan pembinaan pelayanan publik. *Kedua* Penguatan Pengawasan dalam hal ini pengawasan baik secara internal maupun eksternal guna menjawab problematika yang ada dimasyarakat mengenai pelayanan. *Ketiga* Perbaikan Teknis seperti perbaikan sistem jaringan, Perbaikan situs web layanan, serta meningkatkan pemahaman pelayanan digital.

B. Saran

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, adapun saran berdasarkan analisa penulis sebagai bentuk kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung, maka saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Meningkatkan SDM aparatur guna mendukung pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung sesuai dengan standar pelayanan.
2. Meningkatkan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada petugas pelayanan, pengaduan/ pengelola secara internal maupun eksternal secara akuntabilitas.

3. Meningkatkan sarana dan prasarana pendukung yang digunakan dalam penunjang pelayanan meliputi laptop, fingerprint, signature (alat tanda tangan KTP), kamera, M2M dan iris mata.
4. Perbaiki sistem jaringan yang menjadi kendala dalam pelayanan publik dengan melakukan *upgrade*/pembaruan terhadap fasilitas yang disediakan (situs web) memuat informasi – informasi terkait pembuatan dokumen yang akan dilakukan seperti informasi waktu penerbitan dokumen dan informasi kontak person yang dapat dihubungi.
5. Menyiapkan kotak saran siapa saja yang ingin menyampaikan sesuatu untuk kelancaran penyelenggaraan pelayanan, saran yang disampaikan oleh masyarakat tersebut harus disikapi dengan baik oleh aparatur pegawai pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Arief, Barda Nawawi & Muladi. 1984, *Pidana dan Pemidanan*, Semarang: Banda Penyediaan Bahan Kuliah.
- Akib, Muhammad. 2015, *Penegakan Hukum Lingkungan Dalam Perspektif Holistik-Ekologis*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- A, Hoogerwerf. 1983, *Isi dan Corak-Corak Kebijakan, terjemahan*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Efendi, Jonaedi & Ibrahim, Johnny. 2016, *Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Fajar, Mukti ND & Achmad, Yulianto. 2010, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Penelitian Hukum Empiris*”, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Rajawali Press.
- Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Rajawali Pers.
- Hasyim zoem, Yusnani dkk. 2017, *Hukum Pemerintahan Daerah*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Irfan Islamy, M. 2000, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Kansil, C.S.T. 2002, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kencana Syafie, Inu. 2011, *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Mahmudi. 2007, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- _____. 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Jakarta: STIE YKPN.
- Muhammad, Abdulkadir. 2006, *Etika Profesi Hukum*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

- Marzali, Amri. 2012, *Antropologi dan Kebijakan Publik*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2015, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Bandung: PT Kharisma Putra Utama.
- _____. 2017, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group. Muladi. 2002, *Demokratisasi, Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Reformasi Hukum di Indonesia*, Jakarta: *The Habibie Centre*.
- Moenir. 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara Moenir.
- Pasolong, Harbani. 2015, *Kepemimpinan Birokrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Parsons, Wayne. 2005, *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan, terjemahan*, Jakarta: Penerbit Kencana.
- Rahardjo, Satjipto. 1986, *Hukum dan Masyarakat*, Bandung: Angkasa.
- _____. 2006, *Ilmu Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Rudy, dkk. 2019, *Hukum Tata Negara*, Universitas Lampung Bandar Lampung: CV. Anugrah Utama Raharja.
- Suharto, Edi. 2014, *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Bandung: CV Alfabeta.
- Sarundajang. 1999, *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*, Jakarta: Pustaka Sinar.
- Sinambela & Poltak. 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Soekanto, Soerjono. 1993, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV. Alfabeta.
- Soekanto, Soerjono & Mumuji, Sri. 2010, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sidarta. 2006, *Moralitas Profesi Hukum Suatu Tawaran Kerangka Berfikir*, Bandung: PT. Rafika Adiatma.
- S.P Hasibuan, Malayu. 2004, *Organisasi dan Manajemen*, Jakarta: Rajawali Press.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004, *Manajemen Pemerintahan Indonesia*, Jakarta: Penerbit Djambatan.

- Subarsono, AG. 2006, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Soekanto, Soerjono. 1986, *Pengantar penelitian Hukum*, Jakarta: UI Prtess.
- Seidman Ann, Seidman. Robert B, dan Abeyserkere Nalin. 2001, *Penyusunan Rancangan Undang-Undang Dalam Perubahan Masyarakat Yang Demokratis*, Jakarta: Proyek ELIPS Departemen Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.
- Sunarno, Siswanto. 2006, *Hukum Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, Jakarta: Sinar Grafika.
- Tahir, Arifin. 2011, *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Jakarta Pusat: Pustaka Indonesia Press.
- Thoha, Miftah. 2016, *Birokrasi & Politik di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjandra dkk, Riawan W. 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemda Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.
- Widjaja, HAW. 2014, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Warasih, Esmi. 2005, *Pranata Hukum sebuah Telaah Sosiologis*, Semarang: Suryandaru Utama.
- Winarno, Budi. 2002, *Teori Kebijaksanaan Publik*, Yogyakarta: Media.
- Widodo, Joko. 2001, *Good Governance telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Surabaya: Insan Cendikia.
- Yuswanto. 2012, *Hukum Desentralisasi Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Jurnal/ Artikel Ilmiah:

- Anggoro, Firna Novi. "Penyalahgunaan Wewenang Oleh Pegawai Negeri Sipil (Ratio Legis Pasal 36 Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 Tentang Displin Pegawai Negeri Sipil)", *Jurnal Rechts Vinding*, Vol. 11 No. 2, Agustus 2022, Hlm. 1 – 18.
- Anam, Syaiful & Anwar, Khairil. "Efektivitas Fungsi Pengawasan DPRD Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal.Unitri.ac.id*, Vol. 10, No. 1, 2020, Hlm. 1-9.

- Aulia Fitri, Anisa. Ridlwan, Zulkarnain. & Natamiharja, Rudi. "Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Komunikasi, Informatika dan Statistik Provinsi Lampung Dengan Prinsip *Good Governance*", *Jurnal Unes Law Review*, Vol. 6, No. 3, Maret 2024, Hlm. 1-13.
- Chumairo, Nur, & Warul Ulum, Aan. "Analisis Penanganan Wabah COVID-19 dalam Perspektif Model *Collaborative Governance* (Studi Kasus pada Desa Karang Rejo, Kecamatan Purwosari, Kabupaten Pasuruan)", *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2021, Hlm. 1-7.
- Dedi, Agus & Sudarmo, Ung Runalan. "Implementasi kualitas kebijakan public dalam Perda Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2012 tentang Ketertiban, Kebersihan, dan Keindahan", *Journal of management Review*, 2019, Hlm. 1-8.
- Hartanti, Yuni, Siska, Muhammad, Mathori. "Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang", *Jurnal Riset Manajemen Akuntansi Indonesia* Vol.1, No.2, 2023, Hlm. 1- 15.
- Hidayatullah, Triono Agus, Sumarja FX. "Kekosongan Hukum: Konflik Kepentingan Profesi Akuntan Publik dan Akuntan Berpraktik di Indonesia", *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, Vol. 1, No 7, 2022, Hlm. 1-12.
- Larasati, Endang. "*Local Wisdom*" dalam Konstruksi Hukum dan Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia", *Jurnal undip.ac.id/41092/1/Artikel*, 2010, Hlm. 1-20.
- Melisa. "Kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Lampung Terhadap Dampak Pertambangan Minerba Berdasarkan Prinsip *Sustainable Development*", *Tesis Hukum Kenegaraan, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lampung*, (2023), Hlm. 1 – 106.
- Mukthie Fadjar, Abdul. "Keprihatinan Memudarnya Penegakan Hukum dan Kewibawaan Hukum Di Indonesia, *Makalah Doktor FH UNIVERSITAS BRAWIJAYA*, 30 JUNI 2011.
- Nata, Bima dan Subha Karma Resen, Made Gde. "Impelementasi Prinsip *Good Governance* Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung", *Jurnal hukum*, 2023, Hlm. 1-12.
- Ragani Sondika, E. Rompis Adrian, & Hapsari Dewi Adikancana Santi. "Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Sistem Birokrasi Digital dalam Mewujudkan Sistem Birokrasi yang Efektif dan

Efisien Pemerintah”, *Jurnal Pancasila and Law Review (jurnal.fh.unila.ac.id)*, Vol 2, 2021, Hlm. 1-12.

Robby, Uchaimid Biridlo'i, & Tarwini Wiwin. “Inovasi pelayanan perizinan melalui OSS: Study Pada Izin Usaha di DPMPTSP Kabupaten Bekasi”. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan*, 2019, Hlm. 1- 9.

Ramadhani, Wahyu. “Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik”, *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, Volume 12, Nomor 2, 2017 hlm. 1 – 14.

Ridlwan, Zulkarnain. “Mekanisme Konsultasi Publik: Instrumen Pembangun *Good Governance* Di Daerah”, *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum FH Unila*, Vol. 6, No. 3, 2012. Hlm. 1-13.

Salsabila Lala Anggina, Dina Pratiwi BR Tambun, dan Annisa Puspita Sari Batubara. “Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Tata Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Dalam Perspektif Hukum”, *Jurnal Dunia Ilmu Hukum dan Politik*, Vol.2, No.1, Januari 2024, hlm. 1-7.

Sirajuddin. “Desain Perlindungan Hukum Pada Pelayanan Perizinan Berbasis Standar Pelayanan Partisipatif Satu Pintu”, *Jurnal Hukum*, Volume 5, Nomor 2, Desember 2022, hlm. 1- 14.

Sari, Dewi Nevirda. “Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pemekaran sebagai Perangkat Daerah Pemerintah Kota Bandar Lampung”, *Tesis, Hukum Kenegaraan, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lampung*, (2017), hlm. 1- 119.

Suhartoyo. “Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)” *Administrative Law & Governance Journal. Volume 2 Issue 1, March 2019*, hlm. 1- 12.

Triono, Agus, “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Daerah”, *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17 No 1, 2021, hlm. 1-12.

Triono, Agus. Putri, Ria Wierma. & Putri, Marlia Eka. “Tinjauan Sistemik Ombudsman: Terhadap Perlindungan Hak Warga Negara Maladministrasi di Indonesia”, *Journal Social Science*, Vol. 12, No. 6, 2022, hlm. 1- 14.

Tisnanta. HS. “Karakter Progresif Materi Muatan Peraturan Daerah (Perspektif Keberpihakan Penyelenggaraan Pelayanan Dasar Pemerintah Daerah Terhadap Masyarakat Miskin)”, *Jurnal Media Hukum*, Vol. 16 NO. 3 Desember 2009, hlm. 1 -13.

Wahyuni Laia, Sri & Daliwu, Sodialman. “Urgensi Landasan Filosofis, Sosiologis, dan Yuridis Dalam Pembentukan Undang-Undang Yang Bersifat

Demokratis Di Indonesia”, *Jurnal Education and development*, Vol. 10 No. 1, 2022, hlm. 1-7.

Yusribau, Muhammad. “Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Kua Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi Di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)”, *Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi*, Vol. 1 No. 2, 2014, hlm. 1-11.

Link/ Internet:

Indra Ahmad dan Fahriyal 30 Jan 2023, https://www.rri.co.id/index.php/lampung/daerah/149650/pelayanan-publik-tahun2023diharapkanmeningkat?utm_source=news_main&utm_medium=internallink&utm_campaign=General%20Campaign. Dikutip 22 Desember 2023.

M. Priambudi dan Idrus 19 Dec 2023, <https://www.rri.co.id/daerah/486189/ombudsman-lampung-ingatkan-kepala-daerah-untuk-tertib-laporan>. Dikutip 22 Desember 2023.

Upi Fitriyanti Jum'at, 20/03/2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pengawasan-pelayanan-publik->. Dikutip 23 April 2024.

Sucitra Indah Sari, 18 April 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--sewindu-potret-pelayanan-publik-hasil-penilaian-kepatuhan-di-provinsi-lampung>. Dikutip 6 Juni 2024.

Pratama Hidayat, Selasa, 07/04/2020, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--filosofi-pengawasan-pelayanan-publik>. Dikutip 6 Mei 2024.

Masalah-Masalah Yang Biasa Terjadi Dalam Jaringan Komputer & Solusinya, 17 December 2018, https://www.baktikominfo.id/en/informasi/pengetahuan/masalah_masalah_yang_biasa_terjadi_dalam_jaringan_komputer_solusinya-674. Dikutip 23 April 2024.

Peraturan Perundang – Undangan:

Undang-Undang Dasar Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Sipil

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*

PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

PermenpanRB Nomor 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 108 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

KepmenpanRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.

KepmenpanRB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.

KemenpanRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Keputusan Gubernur No. 55 Tahun 2022 tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan Berbasis Risiko Inspektorat Provinsi Lampung.

Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja.

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Nomor 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Adminitrasi Kependudukan.