

ABSTRAK

KEBIJAKAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA METRO

**Oleh
PUTRI INDAH LESTARI**

Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Nomor: 800/24.a/D-11/01/2023 tentang Penetapan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro diberlakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan administrasi kependudukan. Kebijakan ini penting diberlakukan karena pelayanan administrasi kependudukan idealnya dapat dilaksanakan secara tepat waktu sesuai standar operasional prosedur, tetapi fakta hukum yang terjadi masih terdapat keterlambatan pelayanan penerbitan KTP dan KK yang tidak dapat diselesaikan secara tepat waktu yaitu 14 (empat belas) hari. Permasalahan: (1) Bagaimanakah kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro (2) Apakah faktor-faktor penghambat kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Penelitian ini menggunakan jenis yuridis normatif dan empiris. Pengumpulan data dengan studi pustaka dan studi lapangan. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan: (1) Kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat dilakukan apabila pelayanan administrasi kependudukan melebihi 14 (empat belas) hari kerja sesuai dengan Pasal 4 Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro Nomor: 800/24.a/D-11/01/2023 yaitu menyampaikan pernyataan permohonan maaf kepada pengguna layanan yang pelayanan administrasi kependudukannya mengalami keterlambatan. Selanjutnya dilakukan pengantaran dokumen kependudukan ke alamat pengguna layanan yang mengalami keterlambatan tersebut (2) Faktor penghambat kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan tersebut adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) pelaksana pelayanan di bidang administrasi kependudukan yang hanya berjumlah 10 orang. Selain itu adanya gangguan teknis teknologi informasi pada saat masyarakat memanfaatkan layanan secara online dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap syarat dan prosedur pelayanan.

Kata Kunci: Kebijakan, Kompensasi Keterlambatan, Pelayanan.

ABSTRACT

COMPENSATION POLICY FOR DELAYED SERVICES TO THE PUBLIC AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF METRO CITY

**By
PUTRI INDAH LESTARI**

Decree of the Head of the Population and Civil Registration Service of Metro City Number: 800/24.a/D-11/01/2023 concerning the Determination of Compensation for Delayed Services at the Population and Civil Registration Service of Metro City is enforced as an effort to improve population administration services. This policy is important to enforce because population administration services should ideally be carried out in a timely manner according to standard operating procedures, but the legal facts that occur are still delays in the issuance of KTP and KK services that cannot be completed in a timely manner, namely 14 (fourteen) days. Problems: (1) How is the policy for compensation for late services to the community at the Population and Civil Registration Service of Metro City? (2) What are the inhibiting factors for the policy of compensation for late services to the community at the Population and Civil Registration Service of Metro City.

This type of this study is normative and empirical legal research. Data collection with literature studies and field studies. Data analysis was carried out descriptively qualitatively.

The results of the study show: (1) The policy of compensating for late service to the public is carried out if the population administration service exceeds 14 (fourteen) working days in accordance with Article 4 of the Decree of the Head of the Population and Civil Registration Service of Metro City Number: 800/24.a/D-11/01/2023, namely by conveying a statement of apology to service users whose population administration services are delayed. Furthermore, population documents are delivered to the address of the service user who experienced the delay. (2) The inhibiting factor for the policy of compensation for late service is the limited Human Resources (HR) implementing services in the field of population administration, which only number 10 people. In addition, there are technical disruptions to information technology when the public uses online services and the lack of public understanding of the terms and procedures for service.

Keywords: Policy, Delay Compensation, Service.