

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

(Skripsi)

Oleh

**PUTRI INDAH LESTARI
NPM 2112011182**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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.

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

Oleh

**PUTRI INDAH LESTARI
NPM 2112011182**

Skripsi

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

Pada

**Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi : **KEBIJAKAN KOMPENSASI KETERLAMBATAN
PELAYANAN PADA MASYARAKAT DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA METRO**

Nama Mahasiswa : **Putri Indah Lestari**

No. Pokok Mahasiswa : **2112011182**

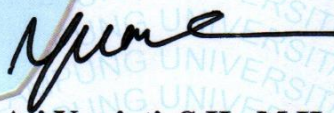
Bagian : **Hukum Administrasi Negara**

Fakultas : **Hukum**

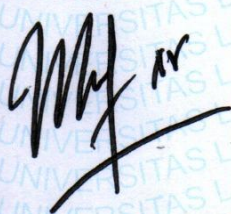


1. **Komisi Pembimbing**


Eka Deviani, S.H., M.H.
NIP. 197310202005012002


Afi Yuniati, S.H., M.H.
NIP. 197806292005012001

2. **Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara,**


Marlia Eka Putri A.T., S.H., M.H.
NIP. 198403212006042001

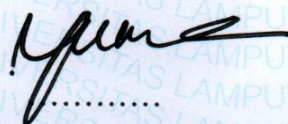
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eka Deviani, S.H., M.H.**



Sekretaris/Anggota : **Ati Yuniati, S.H., M.H.**



Penguji Utama : **Nurmayani, S.H., M.H.**



2. Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung



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

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **02 Juli 2025**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Indah Lestari
Nomor Pokok Mahasiswa : 2112011182
Bagian : Hukum Administrasi Negara
Fakultas : Hukum/Ilmu Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul: “Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro” adalah hasil karya sendiri. Semua hasil tulisan yang tertuang dalam Skripsi ini telah mengikuti kaidah penulisan karya ilmiah Universitas Lampung. Apabila kemudian hari terbukti bahwa Skripsi ini merupakan hasil salinan atau dibuat oleh orang lain, kecuali disebutkan di dalam catatan kaki dan daftar pustaka. Maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku

Bandar Lampung, Juni 2025
Penulis



Putri Indah Lestari
NPM. 2112011182

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Putri Indah Lestari, dilahirkan Metro pada tanggal 17 Februari 2003, sebagai anak pertama dari tiga bersaudara. Penulis merupakan putri dari pasangan Bapak Hendra Surya Negara, S.E., dan Ibu Selvi Anna.

Riwayat pendidikan formal yang penulis tempuh dan selesaikan adalah pada SD Xaverius Metro selesai pada Tahun 2015, SMP Xaverius Metro selesai pada Tahun 2018 dan SMA Negeri 4 Metro, selesai pada Tahun 2021. Penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung pada Tahun 2021. Pada Bulan Januari 2024, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata di Desa Campur Asri Kecamatan Baradatu Kabupaten Way Kanan.

MOTTO

“The first and most important choice a leader makes is the choice to serve, without which one’s capacity to lead is severely limited”

“Pilihan pertama dan terpenting yang dibuat oleh seorang pemimpin adalah pilihan untuk melayani, karena tanpa pilihan tersebut kapasitas seseorang untuk memimpin akan sangat terbatas”

(Robert K. Greenleaf)

“People do not care how much you know, until they know how much you care”

"Orang tidak peduli seberapa besar pengetahuanmu, sampai akhirnya tahu seberapa besar kepedulianmu"

(John C. Maxwell)

PERSEMBAHAN



Alhamdulillahirabbil alamin, atas ridha Allah SWT, dan dengan segenap ketulusan dan kerendahan hati, skripsi ini kupersembahkan kepada:

Papa dan Mama Tercinta
(Hendra Surya Negara, S.E dan Selvi Anna)

Adik-adik Tersayang
(Dinda Ayu Lestari dan Citra Anggun Lestari)

Oma dan Opa Tersayang
(Siti Mujriyah dan Herman Zakaria)

Eyang dan Engkong Tersayang
(Sri Purwaningsih dan Heru Herlambang)

Atas semua doa, dukungan dan kasih sayang, serta kehadiran kalian di setiap proses yang dijalani. Tanpa kalian, langkah ini tak kan pernah sampai sejauh ini.

Terima kasih atas dukungan, doa dan semangat yang diberikan demi keberhasilanku

Alamamaterku
Universitas Lampung

SAN WACANA

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penyusunan sampai selesainya skripsi ini mendapatkan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karenanya dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Eka Deviani, S.H., M.H., selaku Pembimbing I sekaligus sebagai Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung, atas bimbingan, masukan dan saran yang diberikan selama proses bimbingan sampai dengan selesainya skripsi.
2. Ibu Ati Yuniati, S.H., M.H., selaku Pembimbing II, atas bimbingan, masukan dan saran yang diberikan selama proses bimbingan sampai selesainya skripsi.
3. Ibu Nurmayani, S.H., M.H., selaku selaku Dosen Pembahas I, atas masukan dan saran yang diberikan dalam proses perbaikan skripsi ini.
4. Ibu Marlia Eka Putri AT, S.H., M.H., selaku selaku Dosen Pembahas II, atas masukan dan saran yang diberikan dalam proses perbaikan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung.
6. Ibu Yulia Neta, S.H., M.H., selaku selaku Dosen Pembimbing Akademik, atas bimbingan dan arahan yang diberikan selama penulis menempuh studi.
7. Bapak/ibu dosen bagian Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis selama menempuh studi.

8. Staf dan Karyawan Bagian Hukum Administrasi Negara atas bantuan yang diberikan kepada penulis selama menempuh studi.
9. Para responden penelitian, Bapak Syarifuddin selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, Bapak Heru Susanto dan Ibu Siti Salamah selaku Masyarakat yang penerima layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, atas bantuan dan informasi yang diberikan selama pelaksanaan penelitian.
10. Teman-teman mahasiswa Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung atas kebersamaannya selama ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, atas bantuan dan dukungannya yang diberikan selama ini.

Semoga kebaikan yang diberikan kepada penulis akan mendapatkan balasan kebaikan yang lebih besar dari Allah SWT dan akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Bandar Lampung, Juni 2025

Penulis

Putri Indah Lestari

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABTRACT	ii
HALAMAN JUDUL	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
PERNYATAAN	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
SAN WACANA	x
DAFTAR ISI	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.2.1 Permasalahan	6
1.2.2 Ruang Lingkup	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 8
2.1 Kebijakan Pemerintah	8
2.2.1 Pengertian Kebijakan Pemerintah	8
2.2.2 Tahapan Kebijakan Pemerintah.....	9
2.2 Kewenangan.....	11
2.1.1 Pengertian Kewenangan	11
2.1.2 Sumber dan Cara Memperoleh Kewenangan.....	14
2.1.3 Kewenangan Pemerintah Daerah	16
2.3 Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan	19
2.4 Asas Umum Pemerintahan yang Baik	25
2.5 Kompensasi Keterlambatan dalam Pelayanan Publik.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN	 32
3.1 Jenis Peneltian	32
3.2 Sumber Data.....	32
3.2.1 Sumber Data Primer	32
3.2.2 Sumber Data Sekunder.....	33
3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data	34
3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.3.2 Prosedur Pengolahan Data	35
3.4 Analisis Data	35

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	36
4.1.1 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	36
4.1.2 Struktur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	37
4.2 Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.....	38
4.2.1 Pengaturan Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	38
4.2.2 Pelaksanaan Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	40
4.3 Faktor-Faktor Penghambat Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan Pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro	59
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	64

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik yang efisien dan responsif pada saat ini menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kinerja pemerintah. Keterlambatan dalam pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat, yang pada gilirannya dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penerapan kebijakan kompensasi menjadi penting untuk menjaga hubungan baik antara pemerintah dan masyarakat. Kebijakan kompensasi merupakan langkah strategis yang diambil oleh pemerintah untuk mengatasi keluhan masyarakat terkait keterlambatan pelayanan.

Pelayanan publik sendiri adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Berbagai pelayanan administratif, seperti pelayanan KTP, akta kelahiran, sertifikasi tanah, dan perizinan, merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Pelayanan KTP dan akta kelahiran sangat vital dalam kehidupan warga karena keduanya menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.¹

Dalam hal ini, pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Namun, dalam

¹ Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 5, 2013, hlm. 962

praktiknya, seringkali muncul keluhan terkait keterlambatan pelayanan di berbagai instansi pemerintah, termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).² Disdukcapil merupakan instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam memberikan layanan administratif kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam menjalankan penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka peristiwa penting kependudukan yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak dan lain- lain yang harus di catat ke dalam pencatatan sipil dan harus ditata dengan sebaik-baiknya dalam bentuk pelayanan publik kepada masyarakat. Kelahiran dan kematian merupakan peristiwa penting kependudukan yang harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi demi terselenggaranya administrasi kependudukan yang baik.³

Kependudukan dan catatan sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

Namun, meskipun Disdukcapil memiliki peran strategis, sering ditemukan permasalahan yang berkaitan dengan keterlambatan dalam penyelesaian layanan. Keterlambatan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kekurangan sumber daya manusia, gangguan sistem teknologi informasi, atau kurangnya koordinasi antara unit-unit kerja yang terkait. Dampaknya, masyarakat

² Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

³ Muhammad Fadhil & Muhammad Ilham. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, Vol. 1 No. 1, 2019.

mengalami ketidakpastian dan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Kementerian Dalam Negeri, sektor administrasi kependudukan masih menjadi salah satu layanan dengan tingkat keluhan tertinggi di beberapa daerah, termasuk Kota Metro, Provinsi Lampung.

Sebagai salah satu kota di Provinsi Lampung dengan jumlah penduduk mencapai 178 ribu jiwa (Badan Pusat Statistik Kota Metro 2024), kota Metro memiliki populasi yang padat dan karakteristik khas masyarakat perkotaan yang heterogen. Hal tersebut tentu menimbulkan banyak dinamika dan pelayanan yang harus disiapkan khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Masalah kependudukan sendiri, tidak akan pernah habis mengingat laju pertumbuhan penduduk dari hari ke hari semakin meningkat, Pemerintah dituntut untuk selalu dapat mensejahterahkan masyarakat yang dipimpinnya, namun kebanyakan masyarakat masih kurang berpartisipasi dalam setiap program maupun kebijakan pemerintah yang dikeluarkan. Oleh karena itu, dibutuhkan pelayanan administrasi yang baik dan memadai, namun hal tersebut justru bertentangan dengan yang terjadi di masyarakat di mana masih terdapat banyak kendala mengenai bidang administrasi kependudukan. Tidak terkecuali, kendala tersebut juga ditemui di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Metro.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro berfungsi sebagai unsur pelaksana teknis di bidang Kependudukan, dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan hasil perubahan dari Pembentukan organisasi dan tata kerja perangkat daerah Kota Metro. Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 09 Tahun 2019 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Metro dan Peraturan Walikota Metro Nomor 32 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Metro

Nomor 43 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Metro.⁴

Berdasarkan data yang dirilis oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, pada Tahun 2023 terdapat sekitar 28% pengajuan dokumen administrasi kependudukan yang tidak dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Keterlambatan ini terutama terjadi pada proses penerbitan KTP elektronik, di mana rata-rata waktu penyelesaian melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan, yakni maksimal 14 hari kerja. Faktor utama yang menyebabkan keterlambatan pelayanan di Disdukcapil Kota Metro yaitu, (1) keterbatasan sumber daya manusia yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan yang terus meningkat. Berdasarkan laporan kinerja Disdukcapil, jumlah petugas di bagian pelayanan hanya meningkat 10% dalam lima tahun terakhir, sementara permintaan pelayanan meningkat hingga 35% dalam periode yang sama, (2) gangguan teknologi informasi sering menjadi penghambat utama. Server yang digunakan untuk memproses data kependudukan sering mengalami gangguan, terutama pada saat tingginya volume pengajuan, (3) minimnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan yang berlaku, seperti persyaratan dokumen, juga menjadi kendala yang menyebabkan keterlambatan karena sering kali pengajuan dokumen tidak memenuhi ketentuan.

Keterlambatan pelayanan ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga dapat mengurangi kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah. Dalam upaya mengatasi masalah ini, pemerintah telah mengambil berbagai langkah, salah satunya melalui penerapan kebijakan kompensasi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kebijakan ini mengatur bahwa masyarakat berhak memperoleh kompensasi apabila pelayanan publik tidak memenuhi standar

⁴ Disdukcapil Kota Metro. "Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro". Diakses pada 08 November 2024. <https://dukcapil.metrokota.go.id/Page/profil-disdukcapil-kota-metro#:~:text=Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20merupakan%20salah%20satu,pelaksana%20teknis%20di%20bidang%20Kependudukan%2C%20dan%20Pencatatan%20Sipil.>

waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro memberikan bentuk kompensasi berupa, (1) pernyataan permohonan maaf kepada pengguna layanan; (2) pengantaran dokumen kependudukan ke alamat pengguna layanan. Pemerintah juga mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Peraturan ini mengatur mengenai kewajiban pemberian kompensasi bagi masyarakat yang tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menanggapi masalah ini, pemerintah Kota Metro telah mengambil beberapa tindakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Metro Lampung dengan merapkan kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan sesuai dengan 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”. Kebijakan ini bertujuan untuk memberikan kompensasi kepada masyarakat yang mengalami keterlambatan dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan

Pentingnya penelitian ini terletak pada upaya untuk mengevaluasi efektivitas kebijakan kompensasi tersebut dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dan mengurangi keluhan terkait keterlambatan pelayanan. Dengan menganalisis dampak dari kebijakan ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih baik dalam mengatasi masalah keterlambatan pelayanan di masa depan. Penelitian ini juga berpotensi memberikan rekomendasi bagi instansi lain dalam menerapkan kebijakan serupa.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan melaksanakan penelitian dan menuangkannya ke dalam skripsi yang berjudul: “Kebijakan Kompensasi Keterlambatan Pelayanan pada Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro”

1.2 Permasalahan dan Ruang Lingkup

1.2.1 Permasalahan

Permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang menjadi penghambat kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro?

1.2.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian ini dalam bidang ilmu Hukum Administrasi Negara yang dibatasi pada objek kajian tentang kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro. Ruang lingkup lokasi penelitian adalah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dan waktu penelitian adalah Tahun 2025.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro
2. Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini adalah mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu Hukum Administrasi Negara, khususnya kajian tentang kebijakan pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah.

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu rujukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku
- b. Hasil penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum pada Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Lampung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Pemerintah

2.1.1 Pengertian Kebijakan Pemerintah

Kebijakan adalah serangkaian kegiatan yang disusun dan dilaksanakan oleh suatu organisasi atau lembaga dalam rangka menghadapi permasalahan tertentu. Kebijakan memiliki pengertian beragam sesuai dengan konteks dan situasi yang dihadapi organisasi atau lembaga. Kebijakan dilakukan melalui perencanaan manajemen yang baik, maka organisasi dapat melihat keadaan ke depan, memperhitungkan kemungkinan yang akan terjadi, serta menjabarkan kegiatan dan membuat urutan prioritas utama yang akan dicapai organisasi.⁵

Kebijakan pemerintah selalu mengandung setidaknya tiga komponen dasar, yaitu tujuan yang luas, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut. Di dalam “cara” terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa implementatornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan sistem manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur. Kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana bagi pemerintah atau organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, cara bertindak; pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya⁶

Arti kebijakan adalah proses penyusunan secara sistematis mengenai kegiatan-kegiatan yang perlu dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah yang dihadapi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kebijakan adalah kegiatan memilih dan menghubungkan fakta dan membuat serta menggunakan asumsi-

⁵ Malayu S.P. Hasibuan. *Organisasi dan Manajemen*. Rajawali Press. Jakarta. 2004. hlm. 23

⁶ Soeprapto. *Evaluasi Kebijakan*. Rineka Cipta. Jakarta 2000.hlm. 59

asumsi mengenai masa yang akan datang dengan jalan mengambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Dengan perencanaan manajemen yang baik, maka organisasi dapat melihat keadaan ke depan, memperhitungkan kemungkinan-kemungkinan yang akan terjadi, serta menjabarkan kegiatan dan membuat urutan prioritas utama yang ingin dicapai organisasi⁷

Pengertian kebijakan di atas merupakan serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu untuk kepentingan seluruh masyarakat. Kebijakan pemerintah merupakan pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat. Sehingga cukup pemerintah yang dapat melakukan sesuatu dengan sah untuk masyarakat dan bentuk dari sesuatu yang dipilih oleh pemerintah tersebut merupakan pengalokasian nilai-nilai kepada masyarakat. Kebijakan merupakan rangkaian konsep dan asas yang menjadi garis besar dan dasar rencana bagi pemerintah atau organisasi dalam pelaksanaan pekerjaan, kepemimpinan, cara bertindak; pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip atau maksud sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2.2.2 Tahapan Kebijakan Pemerintah

Proses pelaksanaan kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku badan-badan administratif yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program dan menimbulkan ketaatan pada diri target group, melainkan menyangkut lingkaran kekuatan-kekuatan politik, ekonomi dan sosial yang langsung atau tidak dapat mempengaruhi perilaku dari semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya membawa konsekuensi logis terhadap dampak baik yang diharapkan maupun dampak yang tidak diharapkan.

⁷ Soewarno Hariyoso. *Dasar-Dasar Manajemen dan Administrasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta. 2002. hlm. 72

Beberapa tahapan dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah adalah:

a. Agenda Setting

Merupakan tahap penetapan agenda kebijakan, yang harus dilakukan pertama kali adalah menentukan masalah publik yang akan dipecahkan. Suatu isu kebijakan dapat menjadi agenda kebijakan apabila memiliki efek yang besar terhadap masyarakat, membuat analog dengan cara mengumpamakannya dengan kebijakan yang telah ada, menghubungkannya dengan simbol-simbol nasional/politik, terjadinya kegagalan pasar (*market failure*) dan tersedianya teknologi untuk menyelesaikan masalah publik.

b. Policy Formulation

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik, pada tahap ini para analis mulai mengaplikasikan beberapa teknik untuk menjustifikasikan bahwa sebuah pilihan kebijakan merupakan pilihan yang terbaik dari kebijakan yang lain.

c. Policy Adoption

Tahap adopsi kebijakan merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan melalui dukungan *stakeholders*. Tahap ini dilakukan setelah melalui proses rekomendasi dengan langkah-langkah berikut yaitu:

- 1) Mengidentifikasi alternatif kebijakan (*policy alternative*) yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan merupakan langkah terbaik dalam upaya mencapai tujuan tertentu.
- 2) Pengidentifikasian kriteria-kriteria untuk menilai alternatif yang akan direkomendasi.
- 3) Mengevaluasi alternatif-alternatif tersebut dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan tersebut lebih besar dari efek negatif yang akan timbul.

d. Policy Implementation

Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit administrasi tertentu dengan memobilisasikan sumber dana dan sumber daya lainnya, dan pada tahap ini monitoring dapat dilakukan. Pelaksanaan kebijakan berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, pada posisi ini administrator mengatur cara untuk mengorganisir,

menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, administrator mampu mengatur sumber daya, unit-unit dan metode yang dapat mendukung program, melakukan interpretasi berkaitan dengan istilah-istilah program ke dalam rencana dan petunjuk untuk merealisasikan tujuan program.

e. *Policy Assesment*

Tahap akhir adalah penilaian kebijakan. Dalam penilaian ini semua proses pelaksanaan kebijakan dinilai apakah sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya dan pada saat ini evaluasi dapat dilakukan sebagai upaya perbaikan di masa yang akan datang.⁸

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa di dalam kebijakan terkandung beberapa komponen dasar, yaitu tujuan, sasaran yang spesifik dan cara mencapai sasaran tersebut). Di dalam cara terkandung beberapa komponen kebijakan yang lain, yakni siapa implementatornya, jumlah dan sumber dana, siapa kelompok sasarannya, bagaimana program dan sistem manajemen dilaksanakan, serta kinerja kebijakan diukur. Di dalam cara inilah komponen tujuan yang luas dan sasaran yang spesifik diperjelas kemudian diinterpretasikan. Cara ini biasa disebut pelaksanaan kebijakan. Pelaksanaan kebijakan sebagai tindakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan kebijakan. Definisi ini menyiratkan adanya upaya mentransformasikan keputusan kedalam kegiatan operasional, serta mencapai perubahan seperti dirumuskan/ditetapkan oleh keputusan kebijakan.

2.2 Kewenangan

2.2.1 Pengertian Kewenangan

Wewenang merupakan pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan, yang dapat dijelaskan sebagai keseluruhan atura-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik di dalam hubungan hukum publik.⁹ Istilah wewenang

⁸ Solichin Abdul Wahab, *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta, 2004. hlm. 72-73.

⁹ Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo, Jakarta, 2013, hlm.102.

digunakan dalam bentuk kata benda dan sering disejajarkan dengan istilah “*bevoegheid*” dalam istilah hukum Belanda. Ada sedikit perbedaan antara istilah kewenangan dengan istilah “*bevoegheid*”. Perbedaan tersebut terletak pada karakter hukumnya. Istilah “*bevoegheid*” digunakan dalam konsep hukum publik maupun dalam hukum privat. Dalam konsep hukum kita istilah kewenangan atau wewenang seharusnya digunakan dalam konsep hukum publik.¹⁰

Kewenangan merupakan hak menggunakan wewenang yang dimiliki seorang pejabat atau institusi menurut ketentuan yang berlaku, dengan demikian kewenangan juga menyangkut kompetensi tindakan hukum yang dapat dilakukan menurut kaedah-kaedah formal, jadi kewenangan merupakan kekuasaan formal yang dimiliki oleh pejabat atau institusi. Kewenangan sebagai suatu istilah yang biasa digunakan dalam lapangan hukum publik. Namun sesungguhnya terdapat perbedaan diantara keduanya. Kewenangan adalah apa yang disebut “kekuasaan formal”, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang atau legislatif dari kekuasaan eksekutif atau administratif. Karenanya, merupakan kekuasaan dari segolongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan atau urusan pemerintahan tertentu yang bulat. Sedangkan wewenang hanya mengenai suatu bagian tertentu saja dari kewenangan. Wewenang (*authority*) adalah hak untuk memberi perintah, dan kekuasaan untuk meminta dipatuhi.¹¹

Kewenangan memiliki makna yang sama dengan kekuasaan, yaitu wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh eksekutif, legislatif dan yudikatif adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu Negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan di samping unsurunsur lainnya, yaitu hukum, kewenangan (wewenang), keadilan, kejujuran, kebijaksanaan dan kebajikan. Kewenangan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. kewenangan adalah kekuasaan formal. Kekuasaan yang berasal dari kekuasaan legislatif (diberi oleh undang-undang) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa

¹⁰ Prajudi Admosudirjo, *Teori Kewenangan*, Rineka Cipta Jakarta, 2001, hlm. 6.

¹¹ Ridwan H.R., *Op.Cit*, hlm.103.

kewenangan adalah kekuasaan terhadap segolongan orang atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan (bidang urusan) tertentu.¹²

Menurut R. Abdoel Djamali, kewenangan merupakan tindakan hukum pemerintah yang masuk dalam konteks hukum administrasi, yaitu peraturan hukum yang mengatur administrasi, yaitu hubungan antara warga negara dan pemerintahnya yang menjadi sebab hingga negara itu berfungsi. Hukum administrasi negara sebagai aturan hukum yang mengatur bagaimana negara sebagai penguasa menjalankan usaha-usaha untuk memenuhi tugasnya.¹³

Pelaksanaan kewenangan secara bijaksana merupakan faktor kritis bagi efektivitas organisasi. Dalam pelaksanaan kewenangan, terutama dalam organisasi, peranan pokok kewenangan adalah dalam fungsi pengorganisasian, dan hubungan kewenangan dengan kekuasaan sebagai metode formal, di mana pimpinan menggunakannya untuk mencapai tujuan individu maupun organisasi. Kewenangan formal tersebut harus didukung juga dengan dasar-dasar kekuasaan dan pengaruh informal. Pimpinan perlu menggunakan kewenangan untuk mendapat kerjasama dengan bawahan, selain juga tergantung pada kemampuan ilmu pengetahuan, pengalaman dan kepemimpinan mereka. Kewenangan sebagai hak seorang individu/organisasi untuk melakukan sesuatu tindakan dengan batas-batas tertentu dan diakui oleh individu lain dalam suatu kelompok tertentu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka dapat dinyatakan bahwa kewenangan merupakan kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis kewenangan adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum. Kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari undang-undang, sedangkan wewenang adalah suatu spesifikasi dari kewenangan, artinya barang siapa (subyek hukum) yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka ia berwenang untuk melakukan sesuatu yang tersebut dalam

¹² Rusadi Kantaprawira, *Hukum dan Kekuasaan*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 1998, hlm. 42

¹³ R. Abdoel Djamali. *Pengantar Hukum Indonesia*. Bandung. Raja Grafindo Persada Jakarta. 2001. hlm 67.

kewenangan itu. Kewenangan institusi pemerintahan dalam melakukan perbuatan nyata, mengadakan pengaturan atau mengeluarkan keputusan selalu dilandasi oleh kewenangan yang diperoleh dari konstitusi secara atribusi, delegasi, atau mandat.

2.2.2 Sumber dan Cara Memperoleh Kewenangan

Kewenangan ditinjau dari sumbernya dibedakan menjadi:

1. Wewenang personal, bersumber pada intelegensi, pengalaman, nilai atau norma, dan kesanggupan untuk memimpin.
2. Wewenang ofisial, merupakan wewenang resmi yang di terima dari wewenang yang berada di atasnya.¹⁴

Secara organisasional kewenangan merupakan kemampuan yuridis yang didasarkan pada hukum publik. Kewenangan berkaitan dengan hak dan kewajiban, yaitu agar kewenangan tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum privat, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Kewenangan adalah fungsi untuk menjalankan kegiatan dalam organisasi, sebagai hak untuk memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan dapat tercapai. Pengorganisasian merupakan proses penyusunan struktur organisasi yang sesuai dengan tujuan organisasi, sumber daya-sumber daya yang dimilikinya dan lingkungan yang melingkupinya.

Ciri-ciri kewenangan berkaitan dengan asas delegasi, yang merupakan asas paling penting dalam pelaksanaan kewenangan dalam organisasi, terdapat empat kegiatan delegasi kewenangan (pimpinan mengalokasikan kewenangan kepada bawahan dengan delegasi) sebagai berikut:

- a. Pendelegasi menetapkan dan memberikan tujuan dan tugas kepada bawahan.
- b. Pendelegasi melimpahkan kewenangan yang di perlukan untuk mencapai tujuan atau tugas.
- c. Penerimaan delegasi, baik implisit atau eksplisit, menimbulkan kewajiban atau tanggung jawab.
- d. Pendelegasi pertanggung jawaban bawahan untuk hasil-hasil yang dicapai.¹⁵

¹⁴ *Ibid*, hlm.68.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 55.

Secara organisasional kewenangan adalah kemampuan yuridis yang didasarkan pada hukum publik. Kewenangan berkaitan dengan hak dan kewajiban, yaitu agar kewenangan tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum privat, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Kewenangan adalah fungsi untuk menjalankan kegiatan dalam organisasi, sebagai hak untuk memerintah orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu agar tujuan dapat tercapai sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁶

Terdapat wewenang yang berkaitan dengan hak dan kewajiban agar wewenang tidak semata-mata diartikan sebagai hak berdasarkan hukum publik, tetapi juga kewajiban sebagai hukum publik. Wewenang tidak diartikan kekuasaan semata-mata, sehingga dalam menjalankan hak berdasarkan hukum publik selalu terikat kewajiban berdasarkan hukum publik tidak tertulis (asas umum) pemerintahan yang baik. Kewenangan dalam hal ini dibedakan menjadi:

- a. Pemberian wewenang: pemberian hak kepada, dan pembebanan kewajiban terhadap badan (atribusi/mandat);
- b. Pelaksanaan wewenang: menjalankan hak dan kewajiban publik yang berarti mempersiapkan dan mengambil keputusan;
- c. Akibat hukum dari pelaksanaan wewenang: seluruh hak dan/atau kewajiban yang terletak rakyat/*burger*, kelompok rakyat dan badan.¹⁷

Berdasarkan pengertian di atas maka diketahui bahwa wewenang atau kewenangan merupakan kekuasaan formal yang berasal dari undang-undang, dan wewenang sebagai spesifikasi dari kewenangan, artinya barang siapa (subyek hukum) yang diberikan kewenangan oleh undang-undang, maka ia berwenang untuk melakukan sesuatu dalam kewenangan itu. Kewenangan senahao kemampuan untuk melakukan suatu tindakan hukum publik, atau secara yuridis kewenangan adalah kemampuan bertindak yang diberikan oleh undang-undang yang berlaku untuk melakukan hubungan-hubungan hukum. Kewenangan instansi pemerintahan dalam melakukan perbuatan nyata, mengadakan pengaturan atau mengeluarkan keputusan. Kewenangan adalah apa yang disebut “kekuasaan

¹⁶ A. Gunawan Setiardja, *Dialektika Hukum dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta, 1990, hlm. 25.

¹⁷ Prajudi Admosudirjo, *Op.Cit*, hlm. 7.

formal”, kekuasaan yang berasal dari kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang atau legislatif dari kekuasaan eksekutif atau administratif berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.3 Kewenangan Pemerintah Daerah

Menurut Ridwan H.R. kewenangan pemerintahan berasal dari peraturan perundang-undangan, artinya sumber wewenang bagi pemerintah adalah peraturan perundang-undangan. Kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara yaitu:

a. Kewenangan Atribusi

Kewenangan atribusi adalah kewenangan yang melekat pada suatu jabatan yang berasal dari undang-undang. Atribusi merupakan kewenangan yang diberikan kepada suatu organ (institusi) pemerintahan atau lembaga Negara oleh suatu badan legislatif yang independen. Kewenangan ini adalah asli, yang tidak diambil dari kewenangan yang ada sebelumnya.

b. Kewenangan Delegasi

Kewenangan delegasi adalah pemindahan/pengalihan kewenangan yang ada. Atau dengan kata lain pemindahan kewenangan atribusi kepada pejabat di bawahnya dengan dibarengi pemindahan tanggung jawab. Delegasi sebagai kewenangan yang dialihkan dari kewenangan atribusi dari suatu organ (institusi) pemerintahan kepada organ lainnya sehingga delegator (organ yang telah memberi kewenangan) dapat menguji kewenangan atas namanya.

c. Kewenangan Mandat

Kewenangan mandat tidak ada sama sekali pengakuan kewenangan atau pengalihan kewenangan, yang ada hanya janji-janji kerja interen antara pimpinan dan bawahan. Pemberi mandat (mandator) memberikan kewenangan kepada organ lain (mandataris) untuk membuat keputusan atau mengambil suatu tindakan atas namanya.¹⁸

¹⁸ Ridwan H.R. *Op.Cit.* hlm. 104-105.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa Presiden memegang kekuasaan pemerintahan sesuai UUD 1945 yang diuraikan dalam berbagai Urusan Pemerintahan. Dalam menyelenggarakan Urusan Pemerintahan, Presiden dibantu oleh menteri yang menyelenggarakan Urusan Pemerintahan tertentu, sedangkan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di daerah dilaksanakan oleh pemerintah daerah berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan.

Urusan Pemerintahan sendiri terdiri atas Urusan Pemerintahan Absolut, Urusan Pemerintahan Konkuren, dan Urusan Pemerintahan Umum, sebagai berikut:

1. Urusan Pemerintahan Absolut

Urusan Pemerintahan Absolut sepenuhnya merupakan kewenangan pemerintah pusat, meliputi politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisi, moneter dan fiskal nasional, dan agama. Meskipun demikian, dalam penyelenggaraannya pemerintah pusat dapat melaksanakan sendiri atau melimpahkan wewenang kepada instansi vertikal di daerah atau Gubernur sebagai Wakil Pemerintah Pusat (GWPP) berdasarkan asas Dekonsentrasi

2. Urusan Pemerintahan Konkuren

Urusan Pemerintahan merupakan urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat, daerah provinsi, dan daerah kabupaten/kota, yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah. Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah pusat adalah apabila lokasi, penggunaan, manfaat atau dampak negatifnya lintas daerah provinsi atau lintas negara, penggunaan sumber daya lebih efisien apabila dilakukan oleh pemerintah pusat, dan/atau strategis bagi kepentingan nasional. Penyelenggaraannya dilakukan oleh pemerintah pusat (K/L), GWPP atau instansi vertikal berdasarkan asas dekonsentrasi, atau pemda berdasarkan asas Tugas Pembantuan. Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah provinsi adalah apabila lokasi, penggunaan, manfaat atau dampak negatifnya lintas daerah kabupaten/kota, dan/atau penggunaan sumber daya lebih efisien apabila dilakukan oleh pemerintah provinsi. Sedangkan Urusan Pemerintahan Konkuren yang menjadi kewenangan pemerintah kabupaten/kota adalah apabila lokasi, penggunaan, manfaat atau dampak

negatifnya dalam daerah kabupaten/kota, dan/atau penggunaan sumber daya lebih efisien apabila dilakukan oleh pemerintah kabupaten/kota.

Adapun Urusan Pemerintahan Konkuren, yaitu:

- a. Urusan Pemerintahan Wajib, terdiri atas:
 - 1) Urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar, antara lain pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketentraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; serta sosial.
 - 2) Urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar, antara lain tenaga kerja; pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; pangan; pertanahan; lingkungan hidup; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; pemberdayaan masyarakat dan desa; pengendalian penduduk dan keluarga berencana; perhubungan; komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; maupun penanaman modal.
- b. Urusan Pemerintahan Pilihan, dipetakan berdasarkan potensi, proyeksi penyerapan tenaga kerja, dan pemanfaatan lahan, antara lain bidang kelautan dan perikanan, pariwisata, pertanian, kehutanan, energi dan sumber daya mineral, perdagangan, perindustrian, dan transmigrasi.

3. Urusan Pemerintahan Umum

Urusan Pemerintahan Umum merupakan kewenangan Presiden sebagai kepala Pemerintahan, namun diselenggarakan oleh gubernur dan bupati/wali kota di wilayah kerja masing-masing dengan dibantu oleh instansi vertikal dan dibiayai dari APBN. Bupati/wali kota dalam melaksanakan Urusan Pemerintahan Umum pada tingkat kecamatan melimpahkan kewenangannya kepada camat. Adapun yang menjadi Urusan Pemerintahan Umum, meliputi:

- a. Pembinaan wawasan kebangsaan dan ketahanan nasional guna dalam rangka memantapkan pengamalan Pancasila, pelaksanaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945, pelestarian Bhinneka Tunggal Ika serta pemertahanan dan pemeliharaan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
- b. Pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa;

- c. Pembinaan kerukunan antarsuku dan intrasuku, umat beragama, ras, dan golongan lainnya guna mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional, dan nasional
- d. Penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Koordinasi pelaksanaan tugas antarinstansi pemerintahan yang ada di wilayah daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- f. Pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila; dan
- g. Pelaksanaan semua Urusan Pemerintahan yang bukan merupakan kewenangan daerah dan tidak dilaksanakan oleh Instansi Vertikal.¹⁹

2.3 Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan

Menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik maka diketahui bahwa 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. 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.

Administrasi kependudukan adalah kebijakan pemerintah yang diarahkan untuk mendorong terakomodasinya hak-hak dasar penduduk dalam memperoleh perlindungan hukum, rasa aman, keadilan, demokratisasi, dan pelayanan publik.

¹⁹ <https://setkab.go.id/ihwal-urusan-pemerintahan-umum/> Diakses, Jumat 12 April 2025.

Dalam kaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan yang baik, tertib administrasi kependudukan perlu terus ditingkatkan²⁰

Pengertian administrasi kependudukan menurut Pasal 1 Angka (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pengertian di atas menunjukkan bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Beberapa konsep yang diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut:

- (1) Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- (2) Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
- (3) Penyelenggaraan adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab yang berkewenang dalam urusan administrasi kependudukan.
- (4) Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti outentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

²⁰ Fulthoni dkk. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Penerbit ILRC. Jakarta. 2009. hlm 71.

- (5) Data kependudukan adalah data perseorangan dan data atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- (6) 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.

Pencatatan Sipil mengandung asas-asas sebagai berikut:

- a. *Unity* (nasional dan internasional) Akta Catatan Sipil yang telah dibuat dan diterbitkan berlaku untuk lingkup nasional maupun internasional.
- b. Akta ditempat peristiwa terjadi Pencatatan peristiwa, baik itu kelahiran, kematian, perceraian, serta pengakuan dan pengesahan anak dicatat pada kantor ditempat peristiwa tersebut terjadi.
- c. Garis keturunan Pembuatan Akta Catatan Sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan. Tidak semua orang dapat meminta, melihat Akta Catatan Sipil orang lain, kecuali diijinkan oleh undang-undang.
- d. Pribadi/perorangan Akta Catatan Sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan, tidak semua orang dapat meminta, melihat akta catatan sipil orang lain, kecuali untuk kepentingan tertentu yang diijinkan undang-undang.
- e. Berlaku sepanjang masa Akta Catatan Sipil selaku alat bukti yang sah, berlaku sepanjang masa, disimpan dan dipelihara serta sebagai dokumen Negara.²¹

Beberapa manfaat pencatatan sipil adalah sebagai berikut:

1. Bagi diri pemilik
 - a. Merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan kedudukan hukum seseorang.
 - b. Memberikan kepastian hukum yang sah tentang kejadian dan peristiwa yang dicatat
 - c. Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna didepan hukum.
2. Bagi pihak lain mengikat pihak-pihak yang berkepentingan
3. Bagi pemerintah
 - a. Tertib administrasi kependudukan
 - b. Menunjang perencanaan pembangunan
 - c. Pengawasan dan pengendalian penduduk²²

²¹ Srinurbayanti Herni, Rofiandri Ronal, dan Novitarini Wini, *Publikasi Hak Masyarakat dalam Bidang Identitas*, Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, Jakarta, 2003. hlm. 20.

²² *Ibid.* hlm. 21.

Pendaftaran penduduk menurut Penjelasan Pasal 1 Angka (10) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, yang meliputi pendaftaran dan pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan mutasi penduduk, penerbitan nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta pencatatan kependudukan serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

Pendaftaran penduduk menurut Pasal 1 Angka (1) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil 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.

Ketentuan Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil mengatur bahwa pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri atas:

- a. pencatatan biodata Penduduk
- b. penerbitan Kartu Keluarga (KK)
- c. penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP) elektronik
- d. penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)
- e. penerbitan surat keterangan kependudukan
- f. pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan.

Kartu Keluarga (KK) menurut Pasal 1 Angka (7) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.

Pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 mengatur:

- (1) Penerbitan KK bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing terdiri atas:
 - a. penerbitan KK baru;
 - b. penerbitan KK karena perubahan data; dan
 - c. penerbitan KK karena hilang atau rusak.
- (2) Penduduk Orang Asing sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan:

- a. Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
- b. Penduduk Orang Asing yang telah memperoleh kewarganegaraan Republik Indonesia;
- c. Penduduk Orang Asing yang memiliki anak berkewarganegaraan ganda yang telah memilih kewarganegaraan Republik Indonesia.

Pasal 10 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 mengatur:

- (1) Penerbitan KK baru untuk Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan:
 - a. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian;
 - b. surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia
 - c. surat keterangan pindah luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil Kabupaten/Kota bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia karena pindah;
 - d. surat keterangan pengganti tanda identitas bagi Penduduk rentan Administrasi Kependudukan; dan
 - e. Petikan Keputusan Presiden tentang pewarganegaraan dan berita acara pengucapan sumpah atau pernyataan janji setia bagi Penduduk WNI yang semula berkewarganegaraan asing atau petikan Keputusan Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum tentang perubahan status kewarganegaraan.
- (2) Penerbitan KK baru untuk Penduduk Orang Asing harus memenuhi persyaratan:
 - a. izin tinggal tetap
 - b. buku nikah/kutipan akta perkawinan atau kutipan akta perceraian atau yang disebut dengan nama lain
 - c. surat keterangan pindah bagi Penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pasal 12 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 menjelaskan bahwa penerbitan KK karena perubahan data harus memenuhi persyaratan yaitu KK lama dan surat keterangan/bukti perubahan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting.

Pasal 13 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 mengatur:

- (1) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan yaitu surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; dan KTP-elektronik
- (2) Penerbitan KK karena hilang atau rusak bagi Penduduk Orang Asing harus memenuhi persyaratan: surat keterangan hilang dari kepolisian atau KK yang rusak; kartu izin tinggal tetap; dan KTP-e1.

Selanjutnya Kartu Tanda Penduduk (KTP) menurut Pasal 1 Angka (8) Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi dengan cip yang merupakan identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pasal 14 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 menjelaskan bahwa penerbitan KTP-el bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing terdiri atas:

- a. penerbitan KTP-el baru;
- b. penerbitan KTP-el karena pindah datang;
- c. penerbitan KTP-el karena perubahan data;
- d. penerbitan KTP-el karena perpanjangan bagi Penduduk
- e. Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap;
- f. penerbitan KTP-el karena hilang atau rusak; dan
- g. penerbitan KTP-el di luar domisili.

Pasal 15 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 menjelaskan bahwa Penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk WNI harus memenuhi persyaratan telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin; dan KK.

Pasal 16 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 menjelaskan bahwa penerbitan KTP-el baru bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan:

- a. telah berusia 17 (tujuh belas) tahun, sudah kawin, atau pernah kawin;
- b. KK;
- c. Dokumen Perjalanan; dan
- d. kartu izin tinggal tetap.

Pasal 17 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018:

- a. Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk WNI dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:
 - a. surat keterangan pindah dari Disdukcapil Kabupaten/Kota atau UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota daerah asal; dan
 - b. KK.
- (2) Penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi WNI yang datang dari luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia harus memenuhi persyaratan:
 - a. Surat keterangan pindah dari Perwakilan Republik Indonesia;
 - b. KK.

Pasal 18 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 menjelaskan bahwa penerbitan KTP-el karena pindah datang bagi Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan surat keterangan pindah. Pasal 19 Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 mengatur penerbitan KTP-el karena perubahan data bagi Penduduk WNI atau Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap harus memenuhi persyaratan KK, KTP-el lama, kartu izin tinggal tetap; dan surat keterangan/bukti perubahan.

2.4 Asas Umum Pemerintahan yang Baik

Segala tindakan pemerintahan harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang sah dan tertulis. Peraturan perundang-undangan tertulis tersebut harus ada dan berlaku lebih dulu atau mendahului tindakan atau perbuatan administrasi yang dilakukan. Dengan demikian, setiap perbuatan atau tindakan administrasi harus didasarkan atas aturan atau *rules and procedures*. Fungsi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah sebagai pedoman atau penuntun bagi pemerintah atau pejabat administrasi negara dalam rangka pemerintahan yang baik. Asas umum pemerintahan yang layak sesungguhnya adalah rambu-rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu tersebut diperlukan agar tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukum yang sesungguhnya.²³

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, bahwa Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) meliputi asas:

- a. kepastian hukum
- b. kemanfaatan
- c. ketidakberpihakan
- d. kecermatan
- e. tidak menyalahgunakan kewenangan
- f. keterbukaan
- g. kepentingan umum
- h. pelayanan yang baik.

²³ S.F. Marbun. 2001. *Pembentukan, Pemberlakuan, dan Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Menjelmakan Pemerintahan yang Baik dan Bersih di Indonesia* Bandung, hlm.24.

Asas-asas umum pemerintahan yang baik lahir dari praktik penyelenggaraan negara dan pemerintahan sehingga bukan produk formal suatu lembaga negara seperti undang-undang. Asas-asas umum pemerintahan yang baik dapat dipahami sebagai asas-asas umum yang dijadikan sebagai dasar dan tata cara dalam penyelenggaraan pemerintahan yang layak, yang dengan cara demikian penyelenggaraan pemerintahan itu menjadi baik, sopan, adil, dan terhormat, bebas dari kezaliman, pelanggaran peraturan, tindakan penyalahgunaan wewenang dan tindakan sewenang-wenang.

Tata kelola pemerintahan yang baik selalu berkembang serta mengikuti perkembangan global, tidak mungkin hanya bersifat nasional saja. Penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk memberi pelayanan publik kepada masyarakat, yang dipengaruhi oleh dinamika politik, ekonomi, perkembangan teknologi informasi, sosial budaya yang kesemuanya bercampur dan memberi pengaruh penyelenggaraan pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan di negara maju tentu berbeda dengan negara berkembang, beberapa faktor penting memberi pengaruh, yaitu cara berpikir yang mengutamakan kualitas pelayanan, transparansi, integritas, kapasitas pengembangan kemampuan dan didukung oleh hal lain bersifat non-teknis tetapi sangat menunjang terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh bagaimana pemerintah bekerja tetapi juga ditentukan oleh kebijakan yang diambil untuk kesejahteraan warga. Kebijakan yang dilaksanakan pun tetap harus berdasarkan AUPB dan peraturan perundangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik harus dilaksanakan dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kata “pemerintah” dan “pemerintahan” dalam bahasa Inggris dipergunakan kata “*government*” yang berasal dari kata “*to govern*” yang artinya perintah atau memerintahkan. Istilah “*to govern*” berbeda dengan “*to command*” atau “*to order*” meskipun memiliki arti dasar “perintah”. “Memerintah” diartikan menguasai atau mengurus negara atau daerah sebagai bagian dari negara. Dengan demikian, kata “pemerintah” berarti kekuasaan untuk memerintah suatu negara. “Pemerintah” menunjuk kepada kesatuan aparatur atau badan (lembaga) dan ditafsirkan pula sebagai

“pengelola atau pengurus”. Secara umum istilah *government* lebih mudah dipahami sebagai “pemerintah” yaitu lembaga beserta aparaturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak rakyat. Kecenderungannya lebih tertuju kepada lembaga eksekutif atau kepresidenan (*executive heavy*).²⁴

Berbeda dengan istilah “*government*”, istilah *governance* lebih kompleks karena menyangkut beberapa persyaratan yang terkandung dalam terminologinya (istilahnya). Ada tiga komponen yang terlibat dalam *governance*, yaitu pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat. Hubungan ketiganya harus dalam posisi seimbang dan saling kontrol (*checks and balances*), untuk menghindari penguasaan atau “eksploitasi” oleh satu komponen terhadap komponen lainnya. Bila salah satu komponen lebih tinggi daripada yang lain, yang terjadi adalah dominasi kekuasaan atas dua komponen lainnya.

Seperti telah dikemukakan bahwa *governance* terdiri atas tiga pilar (komponen) yaitu *public governance* yang merujuk pada lembaga pemerintahan (legislatif, eksekutif, dan yudikatif), *corporate governance* yang merujuk pada dunia usaha swasta, dan *civil society* (masyarakat madani). Untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, upaya pembaruan pada salah satu pilar mesti dibarengi dengan pembaharuan pada pilar-pilar yang lain.²⁵

Secara terminologis, *governance* dipahami sebagai pemerintahan, sehingga banyak pakar mengidentifikasi *governance* sinonim dengan *government*. Dalam praktiknya, pemahaman akan *governance* juga lebih banyak mengacu pada perilaku dan kapasitas pemerintah, sehingga *good governance* seolah otomatis akan tercapai apabila terwujud *good government*. Istilah *governance*, dalam perspektif historisnya pertama kali diadopsi oleh para praktisi di lembaga pembangunan internasional, konotasi *governance* yang dipergunakan memang sangat sempit dan bersifat teknokratis di seputar kinerja pemerintah yang efektif, utamanya yang

²⁴ Meuthia Ganie Rochman. *Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya*. Jurnal *Komnas HAM*. 2000, hlm 15.

²⁵ Asnawi Rewansyah. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Yusaitanas. Jakarta, 2010, hlm.16

terkait dengan manajemen publik dan korupsi. Oleh sebab itu, banyak kegiatan atau program bantuan yang masuk dalam kategori *governance* tidak lebih dari bantuan teknis yang diarahkan untuk meningkatkan kapasitas pemerintah dalam menjalankan kebijakan publik dan mendorong pemerintahan yang bersih.²⁶

Governance sebagai suatu tradisi dan institusi yang menjalankan kekuasaan di dalam suatu negara, termasuk (1) proses pemerintah dipilih, dipantau, dan digantikan, (2) kapasitas pemerintah untuk memformulasikan dan melaksanakan kebijakan secara efektif, dan (3) pengakuan masyarakat dan negara terhadap berbagai institusi yang mengatur interaksi antara mereka. Unsur yang terakhir dilakukan melalui tiga struktur komunikasi, yaitu kewenangan, legitimasi, dan representasi. Kewenangan adalah hak pemerintah untuk membuat keputusan dalam bidang tertentu. Walaupun ini merupakan hak dari suatu pemerintah modern, namun yang terpenting adalah bagaimana melibatkan persepsi rakyat tentang tindakan yang perlu dilakukan Pemerintah. Legitimasi diperoleh karena masyarakat mengakui bahwa pemerintah telah menjalankan peranannya dengan baik, atau kinerja dalam menjalankan kewenangan itu tinggi.²⁷

Good governance tidak terbatas pada menjalankan wewenang dengan baik semata, tapi lebih penting lagi bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dan mengontrol pemerintah untuk menjalankan wewenang tersebut dengan baik. *Good Governance* melibatkan berbagai pelaku, pelaku-pelaku yang berkepentingan atau stakeholder, yang pada dasarnya terdiri atas negara atau pemerintah dan bukan atau non pemerintah atau masyarakat yang tergantung dari permasalahan dan peringkat pemerintahannya dapat meliputi kalangan yang sangat luas dan beraneka ragam seperti organisasi politik, LSM, organisasi profesi, dunia usaha/swasta, koperasi, individu, dan bahkan lembaga internasional.

²⁶ Sedarmayanti. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik" & Good Corporate Governance "Tata Kelola Perusahaan Yang Baik."* Rajawali Press, Jakarta, 2017, hlm.8

²⁷ *Ibid*, hlm.9.

2.5 Kompensasi Keterlambatan dalam Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, maka diketahui bahwa pemberi layanan harus dapat memberikan jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Jaminan pelayanan menunjukkan kesanggupan instansi sesuai kapasitas manajemen yang ada untuk memberikan kepastian bahwa kualitas penyelenggaraan pelayanan harus sesuai dengan standar pelayanan. Untuk menunjukkan dan memberikan jaminan pelayanan tersebut, maka perlu upaya kreatif menciptakan suatu kebijakan atau ketentuan (aturan main) yang berorientasi untuk melaksanakan standar pelayanan secara konsisten, misal membuat tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis standar pelayanan. Cantumkan nama/judul tata tertib, kode etik atau slogan sebagai janji dalam format standar pelayanan, dan secara nyata juga harus dilaksanakan

Kompensasi adalah sesuatu yang diterima dapat berupa fisik maupun non fisik akibat adanya ketentuan pemberian/penggantian yang diterima oleh pelanggan/konsumen/pengguna jasa sesuai dengan jenis layanan yang diberikan. Adapun yang dimaksud dengan pelanggan/konsumen adalah semua pihak baik individu maupun kelompok yang menggunakan barang dan jasa yang telah disediakan oleh unit kerja layanan publik.²⁸

Kompensasi keterlambatan dalam pelayanan publik adalah bentuk imbal balik yang diberikan kepada pengguna layanan karena adanya keterlambatan dalam penyelesaian layanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kompensasi ini bertujuan untuk memuaskan pengguna layanan atas ketidaksempurnaan yang terjadi dan juga sebagai bentuk tanggung jawab institusi publik.

²⁸https://ppid.kkp.go.id/media/uploads/document_information_public/2_Laporan_pemberian_kompensasi_pada_konsumen_BPKIL.wngJ5eo.pdf. Diakses, Jumat 12 April 2025.

Tujuan pemberian kompensasi dalam pelayanan publik adalah:

1. Memperbaiki citra dan kepercayaan publik terhadap pelayanan publik.
2. Mengurangi rasa kecewa pengguna layanan atas keterlambatan.
3. Menunjukkan tanggung jawab institusi publik atas kesalahan yang terjadi.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan mengatur mengenai sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, yang mengandung tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan. Analisis proses dan prosedur ini harus dilakukan terhadap setiap jenis pelayanan yang diselenggarakan di unit pelayanan tersebut. Sebagai penuntun dalam perumusannya, dapat dibantu dengan mempelajari data/informasi untuk menjadi bahan perhitungan dan pertimbangan dalam merumuskan standar pelayanan sesuai hasil analisis, dan juga disesuaikan dengan perkembangan kebijakan/ketentuan, penggunaan teknologi yang lebih baik, dan/atau tuntutan untuk kemudahan bagi pengguna pelayanan. Untuk menunjang kepastian dan tertib dalam pelaksanaan mekanisme/tatakerja dan prosedur, harus didukung dengan ketentuan SOP (*Standard Operating Procedures*). Dalam merumuskan komponen mekanisme dan prosedur, agar memperhatikan prinsip kesederhanaan, dan akuntabilitas, artinya langkah pelaksanaannya harus mudah dijalankan, tahapan/hierarkinya dipadatkan, diupayakan tidak banyak simpul/meja, dan dapat dipertanggungjawabkan kebenaran maupun kepastiannya.

Selain itu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan mengatur mengenai Jangka Waktu Penyelesaian. Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk menyusun komponen waktu, langkah pertama perlu menghitung dan menganalisis waktu yang digunakan dalam melayani setiap jenis pelayanan. Caranya dengan

menghitung waktu riil yang digunakan (bukan memprediksi) pada setiap tahap pekerjaan layanan, kemudian keseluruhan proses tahapan dalam prosedur tersebut dijumlahkan. Dalam melakukan analisis waktu harus memperhatikan dan dilakukan sejalan dengan rumusan komponen mekanisme, prosedur ataupun persyaratan yang dilalui dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Selanjutnya perlu mempertimbangkan adanya kemampuan internal diantaranya: sarana, peralatan, fasilitas, dan teknologi yang digunakan, beban atau volume pekerjaan rata-rata, dukungan tenaga kerja baik dari aspek kuantitas maupun aspek kualitas yakni dan tingkat kompetensinya atau keterampilan kerjanya, kedisiplinan, tanggungjawab serta pengalaman dalam pemberian pelayanan selama ini, dan harapan masyarakat. Bila perlu dapat dilakukan uji coba secara parsial bersamaan dengan uji coba komponen prosedur, sehingga kemudian dapat ditentukan waktu yang ideal. Dengan mengetahui analisis waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas pada setiap simpul yang dilakukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan, maka akan dapat ditentukan jumlah waktu yang diperlukan untuk melayani satu jenis pelayanan, sejak awal pemohon/masyarakat memasukkan permohonan kepada petugas pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai dilakukan.

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian normatif dan penelitian empiris, sebagai berikut:

1. Pendekatan secara normatif, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari peraturan-peraturan hukum yang berlaku yang erat kaitannya dengan permasalahan penelitian yang meliputi peraturan perundang-undangan, dokumen-dokumen resmi, dan sumber lain yang erat kaitannya dengan Kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.
2. Pendekatan secara empiris, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan cara melihat pada kenyataan langsung atau sesungguhnya, dengan melakukan wawancara kepada pihak yang berkompeten dan mengumpulkan informasi yang berhubungan dengan kebijakan kompensasi keterlambatan pelayanan pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

3.2 Sumber Data

3.2.1 Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil studi lapangan dengan melakukan wawancara kepada informan penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro;
2. Masyarakat Penerima Layanan Administrasi Kependudukan di Kota Metro sebanyak 2 orang.

3.2.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari hasil studi kepustakaan, dengan mengkaji berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Bahan Hukum Primer, merupakan bahan hukum pokok yang bersifat mengikat dan bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini, yaitu sebagai berikut:
 - a. Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat
 - b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
 - c. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - d. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
 - e. Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil
 - f. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota, Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri
 - g. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan
 - h. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 05 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 12 Tahun 2018;
 - i. 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.
2. Bahan Hukum Sekunder, merupakan bahan-bahan hukum yang dapat membantu memahami dan menganalisa permasalahan, berbagai buku atau literatur hukum yang berkaitan dengan pokok bahasan.

3. Bahan Hukum tersier, merupakan referensi penunjang lainnya seperti dokumen, kamus, dan sumber internet.

3.3 Prosedur Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.3.1 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dilakukan dengan :

1. Studi pustaka (*library research*), adalah pengumpulan data dengan melakukan serangkaian kegiatan membaca, menelaah dan mengutip dari bahan kepustakaan serta melakukan pengkajian terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pokok bahasan
2. Studi lapangan (*field research*), dilakukan sebagai usaha mengumpulkan data secara langsung di lapangan penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan melalui wawancara kepada narasumber penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya.

3.3.2 Prosedur Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka tahap selanjutnya dilakukan pengolahan data, dengan prosedur sebagai berikut:

1. Seleksi Data
Data yang terkumpul kemudian diperiksa untuk mengetahui kelengkapan data selanjutnya data dipilih sesuai permasalahan yang diteliti.
2. Klasifikasi Data
Penempatan data menurut kelompok-kelompok yang telah ditetapkan dalam rangka memperoleh data yang benar-benar diperlukan dan akurat untuk kepentingan penelitian.
3. Penyusunan Data
Penempatan data yang saling berhubungan dan merupakan satu kesatuan yang bulat dan terpadu pada subpokok bahasan sesuai sistematika yang ditetapkan untuk mempermudah interpretasi data

3.4 Analisis Data

Setelah pengolahan data selesai, maka dilakukan analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif, artinya hasil penelitian ini dideskripsikan dalam bentuk penjelasan dan uraian kalimat yang mudah dibaca dan dimengerti untuk diinterpretasikan dan diambil kesimpulan penelitian sesuai dengan pokok permasalahan.²⁹

²⁹ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*. Badan Penerbit FH UI. Jakarta. 2014. hlm.14

BAB V **P E N U T U P**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

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 pada masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro 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.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disarankan untuk mengajukan penambahan Sumber Daya Manusia (SDM) di bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam rangka memberikan pelayanan yang handal dan responsif sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil disarankan untuk menambah kapasitas dan konektivitas jaringan pada sistem teknis teknologi informasi yang digunakan sehingga dapat mengatasi hambatan terjadinya gangguan teknis dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU-BUKU

- Admosudirjo, Prajudi. 2001. *Teori Kewenangan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Djamali, R. Abdoel. 2001. *Pengantar Hukum Indonesia*. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Fulthoni dkk. 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*. Penerbit ILRC. Jakarta.
- H.R., Ridwan. 2013. *Hukum Administrasi Negara*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hariyoso, Soewarno. 2002. *Dasar-Dasar Manajemen dan Administrasi*, Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2004. *Organisasi dan Manajemen*. Rajawali Press. Jakarta.
- Herni, Srinurbayanti Rofiandri Ronal, dan Novitarini Wini, *Publikasi Hak Masyarakat dalam Bidang Identitas*. 2003. Pusat Studi Hukum dan Kebijakan Indonesia, Jakarta.
- Kantaprawira, Rusadi. 1998. *Hukum dan Kekuasaan*, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Rewansyah, Asnawi. 2010. *Reformasi Birokrasi Dalam Rangka Good Governance*. Yusaitanas. Jakarta.
- S.F. Marbun. 2001. *Pembentukan, Pemberlakuan, dan Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Menjelmakan Pemerintahan yang Baik dan Bersih di Indonesia*, Bandung.
- Sedarmayanti. 2017. *Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” & Good Corporate Governance “Tata Kelola Perusahaan Yang Baik.”* Rajawali Press, Jakarta.
- Setiardja, A. Gunawan. 1990. *Dialektika Hukum dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta.

Soekanto, Soerjono. 2014 *Pengantar Penelitian Hukum*. Badan Penerbit FH UI. Jakarta.

Soeprapto. 2000. *Evaluasi Kebijakan*. Rineka Cipta. Jakarta.

Wahab, Solichin Abdul. 2004. *Analisis Kebijaksanaan: dari Formulasi Ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*, Bumi Aksara, Jakarta.

B. PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang-Undang Dasar 1945 Amandemen Keempat

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 62 Tahun 2008 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan dalam Negeri di Kabupaten/Kota, Standar Pelayanan Minimal Bidang Pemerintahan Dalam Negeri

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan

Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 05 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor : 12 Tahun 2018;

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.

C. SUMBER LAIN

1. Jurnal

Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu. *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1 No. 5, 2013.

Muhammad Fadhil & Muhammad Ilham. Peranan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Mengoptimalkan Pelayanan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (Gisa) Di Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Registratie*, Vol. 1 No. 1, 2019.

Rochman, Meuthia Ganie. Good Governance : Prinsip, Komponen dan Penerapannya. *Jurnal Komnas HAM*. Tahun 2000.

2. Website

Disdukcapil Kota Metro. "Profil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Metro". Diakses pada 08 November 2024. <https://dukcapil.metrokota.go.id/Page/profil-disdukcapil-kota-metro#:~:text=Dinas%20Kependudukan%20dan%20Pencatatan%20Sipil%20merupakan%20salah%20satu,pelaksana%20teknis%20di%20bidang%20Kependudukan%2C%20dan%20Pencatatan%20Sipil>.

https://ppid.kkp.go.id/media/uploads/document_information_public/2._Laporan_pemberian_kompensasi_pada_konsumen_BPKIL.wngJ5eo.pdf.

<https://setkab.go.id/ihtwal-urusan-pemerintahan-umum/>