

PENULISAN HUKUM
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA TANGERANG
DI TINJAU DARI ASPEK KEPROFESIONALAN DAN AKUNTABILITAS



Diajukan oleh :

RICKY JOGIARA TUA SIMAREMARE

NPM : 140511565

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FAKULTAS HUKUM

2018

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA TANGERANG DI
TINJAU DARI ASPEK KEPROFESIONALAN DAN AKUNTABILITAS**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Mei 2018

Tempat : Ruang Dosen (A) Lt.II

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Y. Sri Pudyatmoko, S.H.,M.Hum.

Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H.,M.Hum.

Anggota : R. Sigit Widiarto, S.H., LL.M.

Tanda Tangan:

Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Atmajaya Yogyakarta

Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum.

MOTTO

- Selalu berdoa dan berusaha karena kesuksesan hanya dapat diraih dengan doa dan berusaha
- Prioritaskan tanggungjawabmu dengan ketekunan dan kesabaran.
- “ *Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang*”
(Amsal 23 : 18)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum ini dipersembahkan untuk :

1. Pencipta yang telah memberikan saya kehidupan dan memberikan saya kesempatan saya untuk menikmati keindahan dunia ini.
2. Kedua orang tua yang telah membimbing, mendidik dan mendoakan dan adik saya yang selalu mendoakanku.
3. Teman – teman BEM FH UAJY angkatan 2015/2016 dan 2016.
4. Adik – adik KEJAKSAAN kelompok inisiasi angkatan 2016/2017.

KATA PENGANTAR

Terima kasih kepada Pencipta, karena atas rahmat dan karunianya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA TANGERANG DITINJAU DARI ASPEK KEPROFESIONALAN DAN AKUNTABILITAS”** dengan lancar, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Dalam penulisan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Ibu DR. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH.,M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak R. Sigit Widiarto, SH.,LL.M. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang selalu sabar dan benar – benar membimbing saya dalam melakukan penulisan.
3. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang yang sudah memberikan kesempatan, waktu serta izin bagi penulis untuk melakukan penelitian di sana.
4. Bapak Erlan Rusnarlan selaku kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang yang sudah memberikan waktu dan kesempatannya bagi saya untuk melakukan wawancara.
5. Semua responden dan anggota masyarakat yang melakukan tertib administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)

Kota Tangerang yang bersedia meluangkan waktunya untuk menjawab kuesioner dan berdiskusi bersama penulis.

6. Kedua Orangtua saya Harry Simaremare dan Riama Habeahan serta adik saya Yosep Manuel Hasiolan Simaremare yang senantiasa mendukung saya dan memberikan doa kepada penulis.
7. Teman – teman divisi olahraga BEM FH UAJY tahun 2015/2016 dan 2016/2017.
8. Komisariat GMNI UAJY
9. Alfred Pratama, Brigitta Raras, Theo Levi Situmeang, Perisai Sahaja Rajagukguk, Silvia Ningsih yang senantiasa memberi dukungan moril serta doa yang tulus kepada penulis.
10. Kelompok 12 Tompak KKN 72 Atma Jaya Yogyakarta.
11. Anak – anak kost mawar 12.
12. Adik – adik kelompok inisiasi KEJAKSAAN yang selalu memberi dukungan moril kepada penulis secara tulus.
13. Kawan – kawan FH UAJY yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata, semoga Tuhan memberikan berkat kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan pengetahuan. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Hukum pada umumnya dan perkembangan ilmi Ketatanegaraan dan Pemerintahan pada khususnya serta memberikan inspirasi dan informasi bagi semua pihak.

Yogyakarta, April 2018

Ricky Jogiara Tua Simaremare

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	
HALAMAN PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
ABSTRACT	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	2
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
1. Bagi Teoritis	10
2. Bagi Praktis	10
E. Keaslian Penelitian	11
F. Batasan Konsep	14
1. Pelayanan Publik	14
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang.....	14
3. Keprofesionalan	14

4. Akuntabilitas	14
G. Metode Penelitian	15
1. Jenis Penelitian	15
2. Sumber Data	15
3. Cara pengumpulan data	17
4. Lokasi Penelitian	18
5. Populasi dan Sampel	19
6. Responden dan Narasumber	19
7. Analisis Data	20
8. Sistematika Penulisan	22

BAB II PEMBAHASAN

A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.....	23
1. Tinjauan Umum Mengenai Pelayanan Publik	23
2. Asas – Asas Penyelenggaraan pelayanan Publik	29
3. Tinjauan tentang Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang	31
B. Tinjauan tentang Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas.....	38
1. Aspek Keprofesionalan	38
2. Aspek Akuntabilitas	40
C. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang Ditinjau dari Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas.....	42
1. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	

	dan Catatan Sipil Kota Tangerang Ditinjau dari	
	Aspek Keprofesionalan	42
2.	Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan	
	dan Catatan Sipil Kota Tangerang Ditinjau dari	
	Aspek Akuntabilitas	46
D.	Kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan	
	Catatan Sipi (Disdukcapil) Kota Tangerang dalam Memberikan	
	Pelayanan Publik Yang Profesional dan Akuntabel	49
BAB III	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	53
	B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA		57
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Hasil data kuesioner dengan responden masyarakat dengan	
Indikator kesopanan dan keramahan petugas.....	44
Tabel 2 hasil data kuesioner dengan responden masyarakat dengan	
Indikator akuntabilitas dan kedisiplinan petugas	48
Tabel 3 jawaban responden mengenai kendala – kendala yang dihadapi	
Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik	
yang profesional dan akuntabel	51

DAFTAR BAGAN

Bagan striktur organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil

KotaTangerang 33

ABSTRACT

This title of research is The implementation of public services in the population and civil registration (Disdukcapil) in Tangerang City from Professionalism aspect and accountability. The kind of research used in this research is research empirical law, which used data primary as the main databank and secondary data as do administration order the population and civil registration (Disdukcapil) in Tangerang City, head of the population and civil registration (Disdukcapil) in Tangerang City and Riawan Tjandra as a master of law the administration. Data generated will be analyzed qualitatively and the withdrawal of conclusion done through a method of think inductive. Data collected is public service in public services in the population and civil registration is not professional and accountable also have much problems in reality to give public services.

Keywords : Public services, the population and civil registration (Disdukcapil) in Tangerang City, professionalism aspect and accountability.