

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan kepada masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai tujuan bersama.

Paradigma penyelenggaraan pemerintahan telah mengalami pergeseran dari paradigma “*rule government*” menjadi “*good governance*”. Pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik dalam perspektif *good governance* tidaklah semata-mata didasarkan kepada pemerintah atau negara saja, tetapi harus melibatkan seluruh komponen, baik dalam intern birokrasi maupun di luar birokrasi publik. Wacana *good governance* mendapatkan relevansinya di Indonesia dipicu oleh paling tidak tiga sebab utama: *Pertama*, krisis ekonomi dan krisis politik yang masih terus menerus dan belum ada tanda-tanda akan segera berakhir; *Kedua*, masih banyaknya korupsi dan berbagai bentuk penyimpangan dalam penyelenggaraan negara; *Ketiga*, kebijakan otonomi daerah yang merupakan harapan besar bagi proses demokratisasi dan sekaligus kekhawatiran akan kegagalan program tersebut. Alasan lain

adalah masih belum optimalnya pelayanan birokrasi pemerintahan dan juga sektor swasta dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik¹.

Kinerja pemerintah dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik dapat dinilai dari kemampuan melaksanakan peraturan perundang-undangan dan penyelenggaraan pelayanan publik. Kemampuan menyelenggarakan pelayanan publik secara efisien, efektif dan bertanggung jawab menjadi ukuran kinerja tata pemerintahan yang baik. Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan Perubahannya dengan jelas menjamin hak warga negara untuk memperoleh pelayanan pendidikan dan kewajiban negara menyelenggarakan pelayanan kesehatan serta menyantuni fakir miskin. Menurut Agus Dwiyanto ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Pertama, pelayanan publik selama ini menjadi ranah dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga-lembaga non-pemerintah. *Kedua*, pelayanan publik adalah ranah dimana berbagai aspek *good governance* dapat diartikulasikan secara relatif lebih mudah. Aspek kelembagaan yang selama ini sering dijadikan rujukan dalam menilai praktik *governance* dapat dengan mudah dinilai dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. *Ketiga*, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur *governance*.

¹ Sirajuddin, Didik Sukrino, Winardi, 2012, Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi, Setara Press, Malang, hlm. 2-4

Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam ranah ini².

Pasal 1 butir 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan, 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. Pegawai Negeri Sipil selanjutnya disingkat PNS sebagai aparatur negara, abdi negara dan abdi masyarakat, mempunyai posisi dan peranan yang sangat strategis dalam menentukan penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan dalam memberikan pelayanan publik. Sebagai aparatur negara, PNS berkewajiban menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara dan pemerintah. Untuk itu, PNS sebagai pelaksana perundang-undangan wajib berusaha untuk taat pada setiap peraturan perundang-undangan di dalam melaksanakan tugas kedinasan. Pemberian tugas kedinasan kepada PNS pada dasarnya merupakan kepercayaan dari atasan yang berwenang, dengan harapan bahwa tugas itu akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya, oleh karenanya, setiap PNS wajib melaksanakan tugas kedinasan yang dipercayakan kepadanya dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab.

² *ibid.*

Untuk mencapai tujuan nasional diperlukan adanya pegawai negeri yang penuh kesetiaan dan ketaatan pada Pancasila dan Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, negara dan pemerintah, bersatu padu, bermental baik, berwibawa, berdaya guna dan berhasil guna, berkualitas tinggi, mempunyai kesadaran tinggi akan tanggung jawabnya sebagai aparatur negara, abdi negara, serta abdi masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik salah satu aspeknya adalah keprofesionalan dan akuntabilitas. Penjelasan atas Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 huruf e menyebutkan keprofesionalan adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai.

PNS juga manusia dan bukan malaikat tanpa khilaf serta dosa. Seketat apapun pengawasan melekat yang diterapkan yang pasti terdapat oknum-oknum yang sengaja melanggar kode etik kepegawaian. Pemerintah dan masyarakat tidak membutuhkan PNS yang bermental sakit karena perilaku ini akan memperlambat laju roda pemerintahan dan menjadi racun dalam upaya pencapaian reformasi birokrasi. Kiprah PNS yang bermental sehat akan menghasilkan karya dan gagasan positif, yang bermuara akhir terciptanya keprofesionalan dalam bekerja. Untuk mewujudkan sikap profesional yang tinggi maka PNS harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

Pertama, menguasai pengetahuan di bidangnya masing-masing, tentunya yang harus dikerjakan adalah meningkatkan pengetahuan, menguasai bidang tugasnya dan efektif dalam melaksanakan pekerjaan. Kedua, komitmen

pada kualitas, berupa memiliki kecakapan, kesanggupan dalam bekerja dan selalu meningkatkan mutu kerja. Ketiga, mempunyai dedikasi yang tinggi, berupa kebanggaan kepada pekerjaan, tanggung jawab terhadap pekerjaan dan mengutamakan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi dan golongan. Keempat, keinginan untuk membantu, berupa kejujuran, keikhlasan, motivasi, berbudi luhur yang tinggi, tenggang rasa dan peduli dengan sesama³.

Penjelasan Pasal 4 huruf i Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa akuntabilitas adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Rudi Hartono, menyebutkan bahwa ada beberapa permasalahan yang ditemukan dalam pelayanan publik, antara lain : *Pertama*, peraturan perundang-undangan. Terlalu banyak peraturan, tumpang-tindih, tidak sinkron. Ada kecenderungan setiap kementerian/lembaga memiliki aturan-aturan sendiri. Dalam pembuatannya kurang maksimal melakukan koordinasi kementerian/lembaga lain sehingga peraturan perundang-undangan tersebut selain bertabrakan antarsektor juga dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Akibatnya dalam implementasinya menemui berbagai kendala. Kondisi ini berpengaruh ke pemerintahan provinsi dan kabupaten/kota. *Kedua*, prosedur pelayanan publik terlalu kaku, berbelit-belit, biaya dan waktu tidak jelas, tidak ada SOP/tidak

³ <http://bdkpalembang.kemenag.go.id/marzal> diakses 2/ 29 April 2014.

dijalankan, dan ada persyaratan yang tidak menyambung/rasional. Hal ini membosankan semua pihak yang berurusan. Yang tidak menyambung/rasional, misalnya, mengaitkan pembuatan KTP atau Akte Kelahiran dengan pelunasan PBB. *Ketiga*, tidak konsisten menjalankan peraturan perundang-undangan. Pada pihak tertentu semua persyaratan harus dilengkapi tetapi pada lain tidak diterapkan. *Keempat*, masih kurangnya komitmen dan kesadaran pimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tugas-tugas yang dijalankan pimpinan masih banyak dikaitkan dengan keinginan mendapatkan imbalan. *Kelima*, belum berubahnya pola pikir dan budaya kerja, belum sesuai dengan tuntutan dan perkembangan. *Keenam*, penempatan pegawai yang belum sepenuhnya menerapkan prinsip “*the right man in the right place*”. Akibatnya banyak aparatur yang tidak bisa bekerja sesuai tuntutan instansi tempatnya bekerja. Kondisi ini berpengaruh pada kinerja lembaga. *Ketujuh*, kesejahteraan aparatur. Kurangnya kesejahteraan aparatur—walaupun masalah ini bisa diperdebatkan dan akan menjadi perdebatan panjang—akan berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan aparatur. *Kedelapan*, kurangnya pelaksanaan *reward* dan *punishment*. Selama ini ada istilah: rajin-malas, pintar-goblok, pendapatannya sama saja. *Kesembilan*, pengaruh perilaku masyarakat. Ada sebagian masyarakat yang sengaja mempengaruhi integritas aparatur, misalnya dengan memberikan sesuatu. *Kesepuluh*, pengaruh tatap langsung antara yang berurusan dengan petugas. Tatap muka langsung antara petugas dengan yang berurusan sedikit banyak

akan mempengaruhi integritas petugas, apalagi bila yang berurusan itu memiliki hubungan tertentu dengan petugas: hubungan keluarga, teman kerja, setempat tinggal, se-daerah, se-agama dan sebagainya. *Kesebelas*, masih kurangnya mengaitkan nilai-nilai keagamaan dengan pekerjaan. Kurangnya pengetahuan keagamaan apapun agamanya bisa mempengaruhi pelaksanaan tugas aparatur. Biasanya, semakin jauh seseorang dari agama maka semakin jauh pula dia mengaitkan nilai-nilai agama dengan tugas yang dijalankannya.⁴

Berkaitan dengan pelayanan publik, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan yang besar kepada kabupaten dan kota untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan kewenangan ini daerah memiliki peluang untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat, oleh karena itu salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah implikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik⁵.

Masyarakat Kota Tangerang dalam mengurus kependudukan di Disdukcapil semakin meningkat, sehingga ruang tunggu Disdukcapil dipenuhi masyarakat yang tertidur. Banyaknya masyarakat yang

⁴ https://www.kompasiana.com/rudharjs/kualitas-pelayanan-publik-instansi-pemerintah-buruk-muka-cermin-dibelah_54f8ca57a33311af098b4a2f . Di unduh pada 16 Februari 2015.

⁵ Dwiyanto Agus, 2003, Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 81

mengeluhkan kinerja Disdukcapil Kota Tangerang tidak profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat karena tidak dilayani dengan baik.⁶

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas?
2. Apakah kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka tujuan penelitian ini menguraikan tentang apa yang akan dicapai oleh Penulis sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.

⁶ <https://kicaunews.com/2017/02/20/masyarakat-mengeluhkan-buruknya-sistem-kepengurusan-kependudukan-dukcapil-kabupaten-tangerang/> penjelasan keluhan masyarakat. Diunduh 20 Februari 2017.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan ilmu Hukum Administrasi Negara.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti diharapkan menambah wawasan yang luas mengenai pelayanan publik (serta dapat memberikan masukan pemikiran bagi para pembaca penulisan ini khususnya bagi civitas akademik Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang merupakan Alma Mater dari penulis.)

b. Bagi masyarakat luas

Manfaat bagi masyarakat luas diharapkan dapat mengetahui hak – hak masyarakat untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik.

c. Bagi pemerintah

Manfaat bagi pemerintah diharapkan dapat mengatasi kendala yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.

E. Keaslian Penelitian

Judul penelitian ini “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang di Tinjau Dari Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas”. Sepengetahuan Penulis bahawa penelitian ini merupakan karya asli bukan plagiasi atau menduplikasi karya orang lain. Kekhususan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian tentang bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (disdukcapil) Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas. Memang ada hasil penelitian lain yang sedikit berkaitan dengan penulisan hukum ini, namun secara garis besar substansi penelitian berbeda. Berikut adalah hasil penelitian tersebut:

1. Felix Avian Reandrianta, 110510542, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rumusan masalah dalam skripsi ini membahas tentang bagaimana efektivitas Pelayanan Publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintahan Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada pemerintahan kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik. Perbedaan penelitian yang peneliti tulis dengan penelitian tersebut adalah terdapat dalam obyek penelitian dimana obyek penelitian tersebut adalah evektivitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Kulon Progo, sedangkan penelitian yang ditulis peneliti adalah pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang.

2. Haris Agus Jratama Manik, 080509861, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Pelayanan Publik di bidang perizinan berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Rumusan masalah dalam skripsi ini adalah bagaimana pelayanan publik dibidang perizinan berdasarkan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 dilingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, apa kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta dan Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di lingkungan Kota Yogyakarta. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta, mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta dan mengkaji upaya untuk mengatasi kendala – kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik dibidang perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta. Perbedaan penelitian yang penulis tulis dengan penelitian tersebut adalah terdapat dalam objek penelitian dimana

obyek penelitian tersebut adalah pelayanan publik di bidang perizinan berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta, sedangkan penelitian yang ditulis peneliti adalah pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang.

3. Godlief Fritzgerald Wonatorey, 105201449, Universitas Atmajaya Yogyakarta, Keprofesionalan Pegawai Negeri Sipil terhadap peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua. Rumusan masalah dalam thesis ini adalah bagaimanakah keprofesionalan pegawai negeri sipil dalam melakukan pelayanan publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua dan Faktor apakah yang mempengaruhi keprofesionalan pegawai negeri sipil terhadap peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan mengevaluasi keprofesionalan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua dan Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi Keprofesionalan Pegawai Negeri Sipil Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua. Perbedaan penelitian yang peneliti tulis dengan penelitian tersebut terdapat dalam obyek penelitian dimana obyek penelitian tersebut adalah peningkatan pelayanan publik di Kabupaten Waropen Provinsi Papua, sedangkan penelitian yang ditulis peneliti adalah pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas.

F. Batasan Konsep

Peneliti akan menguraikan mengenai batasan konsep penelitian sebagai berikut:

1. Menurut Pasal 1 butir 1 Undang – undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang, berdasarkan Pasal 3 ayat (1) Peraturan Walikota Tangerang No. 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah dinas yang mempunyai tugas pokok membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan pada daerah sesuai dengan visi, misi dan program walikota sebagaimana dijabarkan dalam rencana pembangunan jangka menengah daerah.
3. Keprofesionalan menurut Penjelasan Umum Pasal 1 butir 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
4. Akuntabilitas menurut Penjelasan UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat

dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan adalah jenis penelitian hukum empiris adalah penelitian yang berfokus pada perilaku masyarakat hukum dan memerlukan data primer sebagai data utama disamping data sekunder.

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum empiris data berupa data primer dan sekunder, terdiri atas:

a) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden dan atau narasumber tentang obyek yang diteliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang (sebagai data utama).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

- 1). Hasil kuesioner kepada masyarakat yang di bagikan
- 2). Wawancara dengan H. Erlan Rusnarlan sebagai Kepala Disdukcapil Kota Tangerang.
- 3). Wawancara dengan Riawan Tjandra sebagai ahli dalam Hukum Administrasi Negara.

b). Data sekunder

Data sekunder terdiri atas:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini perundang – undangan berupa:

- (a) Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- (b) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- (c) Peraturan Menteri PAN dan RB No. 15 Tahun 2014 tentang pedoman Standar Pelayanan
- (d) Peraturan Walikota Tangerang No.10 Tahun 2017 tentang Indikator Kinerja Utama Pemerintah Kota Tangerang

2) Bahan Hukum Sekunder

Buku – buku :

- (a) Agung Kurniawan, 2005, *Transformasi Pelayanan publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- (b) Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- (c) Burhan Ashshofa, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit PT. Rineka Cipta, Jakarta

- (d) Dwiyanto Agus, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- (e) H. Hilman Handikusuma, 1995, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Penerbit Mandar Maju, Bandung
- (f) Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Penerbit NUANSA, Bandung.
- (g) R.Muhammad Mihradi, *Kebebasan Informasi Publik versus Rahasia Negara*, 2011, Penerbit Ghalia Indonesia, Bogor
- (h) Sirajuddin dkk, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Penerbit Setara Press, Malang.
- (i) Zainuddin Ali, 2009, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Sinar Grafika, Jakarta.

3. Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan atau studi dokumen dan studi lapangan.

a. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan, yaitu dengan membaca, menelaah serta mengklasifikasikan peraturan perundang-undangan, literatur, jurnal, dan hasil penelitian.

b. Studi Lapangan

1) Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang bentuk kalimatnya disusun yang memberikan kesempatan kepada informan/responden secara bebas memberikan jawaban keterangannya⁷.

2) Wawancara

Menurut Burhan Ashshofa wawancara merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu, dan tujuan ini dapat bermacam – macam, antara lain untuk diagnosa dan *treatment* seperti yang biasa dilakukan oleh psikoanalisis dan dokter, atau untuk keperluan mendapat berita seperti yang dilakukan oleh wartawan dan untuk melakukan penelitian dan lain – lain⁸.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah menetapkan wilayah/tempat terjadinya permasalahan hukum yang diteliti. Wilayah/tempat terjadinya

⁷ H. Hilman Handikusuma, 1995,, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Ilmu Hukum*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, hlm.85

⁸ Burhan Ashshofa, 2004, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 95.

permasalahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kota Tangerang.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama (homogenitas). Populasi dapat berupa himpunan orang, benda atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi. Penelitian ini menggunakan metode *random sampling*. *Random sampling* adalah bahwa semua populasi mempunyai kemungkinan dan kesempatan yang sama untuk ditetapkan menjadi sampel, prinsip dasarnya adalah bahwa setiap individu atau satuan – satuan lain mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel⁹. Sampel dari penelitian ini adalah sebagian masyarakat yang sedang melakukan tertib administrasi di Disdukcapil Kota Tangerang.

6. Responden dan Narasumber

a. Responden

Responden adalah orang yang menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti, untuk tujuan penelitian itu sendiri. Responden memberikan

⁹ Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Penerbit Mandar Maju, Bandung, hlm.149

jawaban langsung atas pertanyaan peneliti berdasarkan kuesioner atau wawancara yang berkaitan langsung dengan rumusan masalah hukum dan tujuan penelitian. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengurus kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang sebanyak 20 orang dan H. Erlan Rusnarlan sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.

b. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang berkapasitas sebagai ahli, profesional atau pejabat yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti berdasarkan pedoman wawancara yang berupa pendapat hukum terkait dengan masalah hukum penelitian ini. Narasumber dalam penelitian ini adalah Riawan Tjandra sebagai ahli Hukum Administrasi Negara.

7. Analisis

Analisis data dalam penelitian hukum empiris digunakan data kualitatif yaitu analisis yang memusatkan perhatian pada prinsip – prinsip umum yang mendasari perwujudan satuan – satuan gejala yang ada dalam kehidupan manusia, atau pola – pola yang dianalisis gejala – gejala sosial budaya dengan menggunakan kebudayaan dari masyarakat yang bersangkutan untuk memperoleh gambaran mengenai pola – pola yang berlaku¹⁰. Berdasarkan analisis tersebut proses metode berfikir dalam

¹⁰ Burhan Ashshofa, 2004, Metode Penelitian Hukum, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm. 20-21.

penarikan kesimpulan digunakan metode induktif. Metode induktif yaitu proses berfikir yang berawal dari proposisi – proposisi khusus (hasil pengamatan) kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.



H. Sistematika Penulisan

Sistematika isi skripsi akan terdiri dari atas 3 (tiga) Bab yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Pembahasan, Bab III Penutup.

a. BAB I PENDAHULUAN

- 1) Latar Belakang Masalah
- 2) Rumusan Masalah
- 3) Tujuan Penelitian
- 4) Manfaat Penelitian
- 5) Keaslian Penelitian
- 6) Batasan Konsep
- 7) Metode Penelitian

b. BAB II PEMBAHASAN

- 1) Tinjauan tentang pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang.
- 2) Tinjauan tentang Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas.
- 3) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas.

c. BAB III PENUTUP

- 1) Kesimpulan
- 2) Saran