

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA**



Oleh :

Andry Benefinto Christarto

NPM : 160512442
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhusuan : Hukum Kenegaraan Dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Andry Benefinto Christarto

NPM : 160512442

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhusuan : Hukum Kenegaraan Dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Pendaaran

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Dr. W. Riawan Tjandra, S.H.,M.Hum. Yustina Niken Sharaningtyas, S.H., M.H.

Mengetahui

Dekan,



Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, SH.,M.Hum.

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT UNDANG-UNDANG
NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA YOGYAKARTA**



**Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada :**

Hari : Kamis

Tanggal : 17 September 2020

Tempat : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

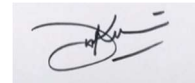
Susunan Tim Penguji

Tanda Tangan

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.



Sekretaris : Yustina Niken Sharaningtyas, S.H., M.H.



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



Mengesahkan

Dekan Fakultas Hukum,,



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



HALAMAN MOTTO

NIKMATILAH SEGALA PROSES
NIKMATILAH SEGALA KETIDAKPASTIAN
SADARILAH BAHWA KESULITAN DAN TANTANGAN
ADA UNTUK MEMBENTUKMU MENJADI LEBIH BAIK
JANGAN BERHENTI BERJUANG
JANGAN BERHENTI BERSYUKUR
JANGAN BERHENTI PERCAYA
SEMUA AKAN INDAH PADA WAKTUNYA



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulisan Hukum / Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai, membimbing, memberkati dan mengabdikan doa Penulis sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dari awal, proses, pertengahan hingga akhir skripsi ini selesai.
2. Ayah Adi Juniarto dan Mama Ernita Christiyanti selaku kedua orang tua penulis yang selalu setia menyayangi dan mengasihi, serta mendukung penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Dr. W. Riawan Tjandra, SH., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I.
6. Ibu Yustina Niken Sharaningtyas, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing II.
7. Ibu Dr. Anny Retnowati, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
8. Almamater saya Universitas Atma Jaya Yogyakarta

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Penyertaan Berkat dan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan hukum/ skripsi yang berjudul Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak pihak yang ikut andil dalam membantu, membimbing, member saran, kritik juga motivasi agar penulisan ini berjalan dengan baik dan lancar. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus untuk penyertaan-Nya sepanjang hidup Penulis yang tidak berhenti menjaga, membimbing, memberkati, menyemangati, memotivasi hidup Penulis.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah Adi Juniarto dan Mama Ernita Christiyanti yang selalu menyemangati, memberi motivasi, membantu membuka jalan ketika ada persoalan, dan tidak berhenti memberi cinta dan kasih kepada Penulis.
3. Bapak Prof. Ir. Yoyong Arfiadi, M.Eng., Ph.D selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

4. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widiyastuti, S.H., M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
5. Bapak Dr. W. Riawan Tjandra, SH., M.Hum. dan Ibu Yustina Niken Sharaningtyas, S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing dan memberi arahan yang sangat baik kepada Penulis.
6. Bapak Dr. B. Hestu Cipto Handoyo, S.H., M.Hum. dan Bapak R. Sigit Widiarto, S.H., LL.M. selaku Dosen di Program Kekhususan (PK) Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan yang memberi dukungan kepada Penulis.
7. Ibu Dr. Anny Retnowati, S.H., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus orang tua kedua Penulis di Universitas Atma Jaya yang selalu membantu dan membimbing persoalan akademik Penulis.
8. Seluruh Dosen, Staf Administrasi, Staf Perpustakaan, Staf Laboratorium, Karyawan dan Karyawati Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Bapak Fuat Gunardi, SH., M.Hum, selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang berkenan menyediakan waktu untuk memberikan data serta informasi guna penulisan skripsi ini.

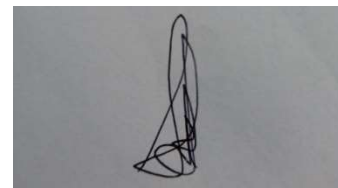
10. Teman-teman KKN 77 khususnya Kelompok 67 Sumbergiri (Andika, Denis, Dien, Dinda, Hastha, Marsha, dan Vania) yang selalu menyemangati Penulis dalam menyelesaikan penulisan ini.
11. Mantan-mantan yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk penulis menyelesaikan skripsi ini.
12. Keluarga besar Asthabrata (Leo, Guntur, Rio, Albert, Sianne, Dwyce, Lili, Sisca, Yoga, dll) yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
13. Keluarga besar BSACrew (Dendy, Vikri, Gendon, Anaf, Kapsul, Tito, Kepong, Rafael, Ilham, Desta, Shagie, dll) yang selalu mendukung dan memberi semangat untuk penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat penulis Cah Kontrakan Jakal di Yogyakarta (Rikardus Guntur, Rio Tampubolon, Albert Olland, Reinaldo Sitepu, Alfon Sitepu, Nicole Danang, Bang Gunung, Yosia Valent, Juari Buluara, Rico Hendramaji, Gerardus Tio, Gabriel David, Rendy Dharma, Putera Mangambe, dll) yang selalu mewarnai hidup dan menyemangati penulis selama menempuh perkuliahan bersama.

15. Keluarga Besar BMWCCI (Mas Angga, Mas Galih, Mas Azhar, Falah, Pak Wing, dll) yang telah menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
16. Teman-teman angkatan 2016, kakak-kakak dan adik-adik penulis yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah memberikan doa, bantuan dan dukungannya bagi penulis.

Akhir kata Penulis menyadari bahwa banyak kekurangan dalam penulisan hukum / skripsi ini, baik dalam tulisan maupun substansinya. Penulis berharap jika terdapat hal-hal yang kurang berkenan dapat diberikan masukan berupa saran maupun kritik yang dapat berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan kita semua. Semoga skripsi ini memberi manfaat yang baik dan berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan. Terima Kasih.

Yogyakarta, Agustus 2020

Penulis,



Andry Benefinto Christarto

ABSTRACT

Improving the quality of services in order to provide public satisfaction is the main strategy for administrative service organizations in Indonesia, one of which is the Population and Civil Registry Office. The application of public service standards in improving the quality of public services described in Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 must be based on public interest, legal certainty, equal rights, balance of rights and obligations, professionalism, participation, equality of treatment / non-discrimination, openness, accountability, special facilities and treatment for vulnerable groups, timeliness, and speed, convenience, and affordability. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta is one of the public service offices / agencies in the area of population registration and civil registration. This research was conducted to find out how the implementation of public services in the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Based on this research, the implementation of services in the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta has been able to meet public service standards, namely services that can be relied on, responsive, guaranteed, friendly, polite and non-discriminatory.

Keywords: *Public Service, Service Quality, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.*

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Lampiran 2 : Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

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

Yogyakarta, Agustus 2020

Yang Menyatakan,



Andry Benefinto Christarto

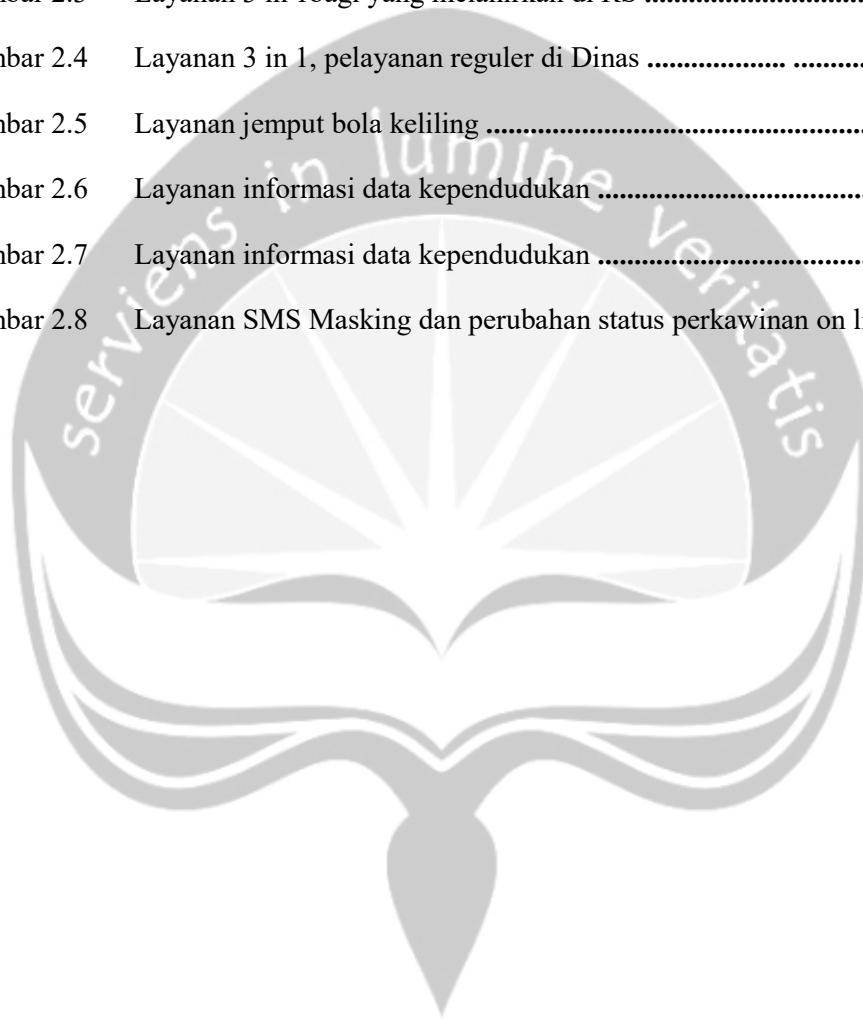
DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Keaslian Penelitian.....	6
F. Tinjauan Pustaka	12
B. Batasan Konsep.....	34
C. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian.....	34
2. Sumber Data.....	35
3. Cara Pengumpulan Data.....	36
D. Sistematika Penulisan Hukum / Skripsi	38
BAB II.....	39
PEMBAHASAN.....	39
A. Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	39

1. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	39
2. Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	46
3. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	50
4. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	71
B. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	77
C. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta Mengatasi Kendala-Kendala yang Dihadapi	83
BAB III PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	89
Daftar Pustaka.....	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Hasil survei kepuasan terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	64
Gambar 2.2	Layanan <i>On Line</i> ADMINDUK	65
Gambar 2.3	Layanan 3 in 1 bagi yang melahirkan di RS	66
Gambar 2.4	Layanan 3 in 1, pelayanan reguler di Dinas	67
Gambar 2.5	Layanan jemput bola keliling	68
Gambar 2.6	Layanan informasi data kependudukan	69
Gambar 2.7	Layanan informasi data kependudukan	69
Gambar 2.8	Layanan SMS Masking dan perubahan status perkawinan on line..	70



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejak berlakunya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi perbincangan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah.¹ Pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Tugas utama dari aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.²

Pemerintah menerbitkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara.³

Salah satu pelayanan publik tersebut adalah pelayanan administrasi kependudukan yang sampai saat ini pemerintah masih terus melakukan inovasi pelayanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang

¹ Hardiyansyah, 2011, *Kualitas pelayanan publik*, Gava Media, Yogyakarta, hlm. 1

² Eddy Sasongko Saputro, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)* , *Skripsi*, hlm.1

³ *Ibid.*

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan masyarakat menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan administratif di Indonesia salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi indikator yang dapat menentukan kepuasan masyarakat dalam memperoleh kebutuhannya dalam hal pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan.⁴

Pelaksanaan pelayanan publik di Kota Yogyakarta diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013

⁴ Elisabeth Kezia Devantie, 2018, Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan E-KTP Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. *Skripsi*, Universitas Diponegoro, hlm.4

tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta atau yang biasa disebut dengan Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak.

Penerapan standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dijelaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Permasalahan yang sering muncul terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Yogyakarta salah satunya adalah pelayanan pembuatan E-KTP. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana

pembuatan E-KTP. Dalam menyelenggarakan pelayanan E-KTP di laksanakan oleh Bidang Pelayanan Pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Tentunya pembuatan E-KTP ini berlaku bagi semua warga yang terdata sebagai penduduk Kota Yogyakarta yang sudah berumur 17 tahun.

Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terjadi permasalahan yang disebabkan jumlah penduduk Kota Yogyakarta yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP yang ada seperti ruang tunggu yang kecil, serta yang paling sering menjadi masalah adalah penduduk harus menunggu lama untuk mendapatkan E-KTP.⁵ Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Bertitik tolak dari permasalahan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penulisan hukum dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”

B. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan diatas, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

⁵ Harian Jogja, *Jogja Masih Krisis Blangko KTP Elektronik*. Diakses 15 Februari 2020 Pukul 13:10-13:50 di <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2020/01/04/510/1028568/jogja-masih-krisis-blangko-ktp-elektronik>.

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ?
2. Apa kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ?
3. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
2. Mengetahui kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta
3. Mengetahui langkah-langkah Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan pelayanan publik

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara praktis maupun secara teoritis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bermanfaat secara akademis, yaitu sebagai bahan kajian dalam menambah khasanah ilmu pengetahuan bidang hukum, hasil

penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan ilmu hukum dalam mempelajari pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat secara praktik terutama pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta supaya dalam pelaksanaannya sesuai dengan prinsip-prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik sehingga menciptakan iklim pelayanan yang baik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta merupakan karya asli penulis, bukan merupakan plagiasi dari skripsi yang telah ada. Ada beberapa skripsi dengan tema yang sama yaitu:

1. Eddy Sasongko Saputro, NIM:C100140182, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging)
 - a. Rumusan Masalah: 1. Apakah pelayanan publik di UPT pasar pengging sudah sesuai dengan prinsip-prinsip UU No. 25 /2009 Tentang Pelayanan Publik ? 2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik oleh Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging di Kabupetan Boyolali ?

b. Tujuan Penelitian: 1. Untuk mengetahui pelayanan publik di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip UU No. 25/ 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan kendala apa saja yang dialami oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging di Kabupaten Boyolali.

c. Hasil Penelitian: bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging belum terpenuhi secara maksimal yang didasarkan pada asas - asas pelayanan publik Pasal 4 UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Eddy Sasongko Saputro adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan publik menurut Undang-Undang No.25 Tahun 2009 serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Eddy Sasongko Saputro bertujuan untuk mengetahui pelayanan publik di Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging apakah sudah sesuai dengan prinsip-prinsip UU No. 25/ 2009 Tentang Pelayanan Publik serta untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik dan kendala apa saja yang dialami oleh Unit Pelaksanaan Teknis Pasar Umum Pengging di Kabupaten Boyolali. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada objek, lokasi dan waktu

penelitian, dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta serta penelitian ini dilakukan pada tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode yaitu berupa wawancara bebas dengan narasumber Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta yang dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu, bukti langsung, daya tanggap, kehandalan, jaminan dan perhatian, serta kendala-kendala apa saja yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta serta langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut.

2. Rudi Rinaldi, dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara)
 - a. Rumusan Masalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara?

- b. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara
- c. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan publik serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara serta metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara langsung dengan narasumber. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian Rudi Rinaldi adalah Penelitian Eksplanasi yang bersifat asosiatif. Dalam penelitian Rudi Rinaldi menggunakan bentuk asosiatif, yaitu suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variable dengan variable lainnya.

Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini terletak pada metode pengolahan datanya, yang dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi metode Pengolahan Data yang

digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Perbedaan selanjutnya terletak pada dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yang dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi berdasarkan 14 unsur pelayanan yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan 9. Kesopanan dan keramahan petugas, 10. Kewajaran biaya pelayanan, 11. Kepastian biaya pelayanan, 12. Kepastian jadwal pelayanan, 13. Kenyamanan lingkungan, 14. Keamanan Pelayanan.. Serta Jenis digunakan dalam penelitian Rudi Rinaldi adalah Penelitian Eksplanasi yang bersifat asosiatif, yaitu suatu penelitian yang mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya.

3. Ones Gita Crystalia, NIM. 13802245001, dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo

- a. Rumusan Masalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara?
- b. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo.
- c. Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi *Tangibel*, *Realiability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta indikatornya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia adalah sama-sama meneliti tentang pelayanan publik serta menggunakan metode penelitian yang sama yaitu metode penelitian kualitatif. Penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita Crystalia bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian. Analisis data dalam penelitian

Ones Gita Crystalia menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Sedangkan perbedaan penelitiannya terletak pada fokus penelitian, yang dimana dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitiannya adalah mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, kendala-kendala yang dihadapi dan langkah-langkah yang dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Ones Gita yang menjadi fokus penelitiannya adalah kualitas pelayanan publik dan apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambatnya. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian Ones Gita menggunakan triangulasi sumber untuk mengecek keabsahan data penelitian serta analisis data menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik yang ditinjau dari 5 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan perhatian, tidak menilai bagaimana kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan tersebut.

F. Tinjauan Pustaka

1. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Hardiyansyah mengemukakan bahwa:

“Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan bagi masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan. Karena birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional.”⁶

Service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.” Artinya, *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dapat dialami dan dirasakan oleh penerima layanan. Etimologis, pelayanan berasal dari kata “*layan*” yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai: Perihal/cara melayani; Servis/jasa; Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.⁷

Definisi dari pelayanan umum berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam

⁶ Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, hlm.19

⁷ *Ibid.*

rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab I Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan 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.

Mengikuti definisi di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai suatu bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸ Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.⁹

Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara

⁸ Herry Wibaya, 2010, Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN), *Tesis*, Universitas Diponegoro, hlm. 39

⁹ Pandji Santosa, 2009, *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governnace*, Refika Asitama, Bandung, hlm. 57

sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public service*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).¹⁰ Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan Lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.¹²

Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat. Menurut Hardiyansyah masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani dan kritis untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah serta melakukan kontrol terhadap apa

¹⁰ *Ibid.*, hlm. 19

¹¹ Hardiyansyah, 2011, *Op.Cit.*, hlm.19

¹² Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV. Fokusmedia, Bandung, hlm.43

yang dilakukan oleh pemerintahnya. Kondisi yang demikian menuntut birokrasi atau organisasi publik harus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih berkualitas, profesional, proporsional, efektif, efisien, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif.¹³

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik, dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani; dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju arah yang fleksibel, kolaboratis dan dialogis; dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara yang realistis pragmatis. Dengan revitalisasi birokrasi publik ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

b. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Fungsi pelayanan publik ke dalam bidang berikut¹⁴:

- 1) Pendidikan
- 2) Kesehatan
- 3) Keagamaan
- 4) Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan
- 5) Rekreasi: taman, teater, museum
- 6) Sosial
- 7) Perumahan
- 8) Pemakaman
- 9) Registrasi penduduk: kelahiran, kematian
- 10) Air minum

¹³ Hardiyansyah, 2018, *Op.Cit.*, hlm.20

¹⁴ Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, hlm. 180

11) Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dan lain-lain.

c. **Konsepsi Pelayanan Publik**

Sondang P. Siagian mengemukakan bahwa:

“Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis, karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Aparatur pemerintah menyelenggarakan pelayanan umum atau public service dan para pegawai negeri dikenal dengan istilah Abdi masyarakat atau public servants. Bahkan sesungguhnya fungsi pengaturan yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah merupakan bagian dari pelayanan umum juga.¹⁵

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis dan akan menentukan sejauh mana pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

A.S Moenir mengungkapkan bahwa:

“Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain

¹⁵ Sondang P. Siagian, 2001, *Peranan Staf dan Manajemen*, Penerbit CV. Gunung Agung, Jakarta, hlm.128-129

sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.”¹⁶

Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan Haji, pelayanan pencarian keadilan dan lain-lain.¹⁷

d. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum, berikut penjelasannya¹⁸:

- 1) Pelayanan kebutuhan dasar
Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan pemerintah meliputi kesehatan pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.
- 2) Pelayanan umum
Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu (a) pelayanan administratif; (b) pelayanan barang; dan (c) pelayanan jasa.

e. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia) Buku III dalam Hardiyansyah adalah:¹⁹

¹⁶ A.S. Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm.26.

¹⁷ Pamudji, 1994, *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*, Widya Praja, Jakarta, hlm. 21-22

¹⁸ Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta, hlm. 205-210

- 1) Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
- 2) Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga Negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

f. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Unsur-unsur tersebut antara lain :²⁰

- 1) Sistem, prosedur dan metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
- 2) Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- 3) Sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- 4) Masyarakat sebagai pelanggan, dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

¹⁹ Hardiyansyah, *Op.Cit.*, hlm.24

²⁰ Moenir, 2010, *Op.Cit.*, hlm.8

g. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan pihak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa. Oleh karena itu, penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan, dengan kata lain dalam memberikan pelayanan publik inspirasi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- 1) **Transparansi** : bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) **Akuntabilitas**: dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan hak**: tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban: pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Asas pelayanan publik menurut Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah sebagai berikut:

- 1) Kepentingan umum;
- 2) Kepastian hukum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Keprofesionalan;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok Rentan;
- 11) Ketepatan waktu; dan
- 12) Kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.

h. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan

fungsi pelayanan publik, badan usaha/ badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggara pelayanan publik 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. Pada ayat (6) Undang-Undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan orang kementerian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah.²¹

Pelaksanaan pekerjaan dalam orang birokrasi diatur dalam mekanisme dan prosedur agar tidak mengalami penyimpangan dalam mencapai tujuan orang. Dalam organisasi birokrasi segala bentuk hubungan bersifat resmi dan berjenjang berdasarkan struktur orang

²¹ Pangesti Febri Galih, 2012, Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta, *Tesis*, Universitas Negeri Yogyakarta, hlm. 17

yang berlaku sehingga menuntut ditaatinya prosedur yang berlaku pada orang tersebut.²²

Adapun yang menjadi ciri ideal birokrasi menurut Max Weber antara lain adalah :²³

- 1) pembagian kerja yang kurang jelas
- 2) Adanya hierarki jabatan
- 3) Adanya pengaturan sitem yang konsisten
- 4) Prinsip *formalistic impersonality*
- 5) Penempatan berdasarkan karier
- 6) Prinsip rasionalitas

Adanya otonomi daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat ke daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan Keputusan No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka, yang antara lain :

- 1) Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

²² *Ibid.*

²³ Ahmad Batinggi, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta, hlm.53

2) Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

3) Terpadu

a) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

b) Terpadu Satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

c) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu

i. Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

10 (sepuluh) prinsip pelayanan umum diatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Sepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan (1) persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; (3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- 3) Kepastian waktu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses: tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan: pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan: lingkungan pelayanan harus tertib; teratur; disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi; lingkungan yang indah dan sehat; serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

j. Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Bab 5, Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi :

- 1) Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- 2) Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 3) Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 4) Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 5) Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 6) Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- 7) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- 8) Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

- 9) Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- 10) Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 11) Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
- 12) Jaminan pelayanan, adalah memberikan kepastian pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.
- 13) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
- 14) Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

k. Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan

publik. Tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:²⁴

- 1) Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan;
- 2) Variasi pelayanan;
- 3) Para petugas pelayanan;
- 4) Struktur organisasi;
- 5) Informasi;
- 6) Kepekaan permintaan dan penawaran;
- 7) Prosedur;
- 8) Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi, yaitu:²⁵

- a. *Tangibel* (Berwujud), dengan indikator:
 - a) Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan;
 - b) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan;
 - c) Kemudahan dalam proses pelayanan;
 - d) Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan;
 - e) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan; dan
 - f) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
- b. *Reliability* (Keandalan), dengan indikator:
 - a) Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan;
 - b) Memiliki standar pelayanan yang jelas;
 - c) Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan; dan
 - d) Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
- c. *Responsiviness* (Ketanggapan), dengan indikator:
 - 1) Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan;
 - 2) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat;
 - 3) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat;
 - 4) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat;
 - 5) Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.
- d. *Assurance* (Jaminan), dengan indikator:
 - 1) Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan;
 - 2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan;
 - 3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan; dan

²⁴ Hardiyansyah, 2018, *Op.Cit.*, hlm. 60.

²⁵ A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service :Balancing Customer Perceptions and Expectations*, THE TREE PRESS, New York, hlm.58-60

- 4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.
- e. *Empathy* (Empati), dengan indikator:
 - 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan;
 - 2) Petugas melayani dengan sikap ramah;
 - 3) Petugas melayani dengan sikap sopan santun;
 - 4) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan); dan
 - 5) Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

2. Tinjauan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta

a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Mengacu pada Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dan Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta maka dibentuk perangkat daerah baru di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi Organisasi Perangkat Daerah dengan nama yang sama yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.²⁶

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta atau yang biasa disebut dengan Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah Kartu Keluarga (KK),

²⁶ <https://kependudukan.jogjakota.go.id/publik/application/portal/> diakses 15 Februari 2020 Pukul 13:50

Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak.²⁷

b. Kode Etik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

- 1) Mentaati Kode Etik Pegawai Pemerintah Kota Yogyakarta
- 2) Memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang berkepastian dan berkekuatan hukum secara jujur, adil dan profesional
- 3) Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, menjunjung tinggi rasa solidaritas sesama pegawai serta menghargai perbedaan pendapat.
- 4) Tidak memberikan informasi yang bukan menjadi kewenangannya kepada Media massa.
- 5) Selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kinerja baik dari ilmu pengetahuan dan teknologi maupun kreatifitas dalam melaksanakan tugas.
- 6) Tidak menggunakan sarana kantor untuk kepentingan pribadi/golongan.
- 7) Netral, yaitu tidak terlibat dalam politik praktis.
- 8) Selalu menghindarkan diri dari kolusi, korupsi dan nepotisme dalam pelaksanaan tugas

²⁷ *Ibid.*

- 9) Dilarang menyalahgunakan wewenangnya sebagai pegawai negeri dengan tujuan untuk memperkaya/ menguntungkan diri sendiri/ pihak lain
- 10) Wajib memberi contoh yang baik dalam menaati dan melaksanakan peraturan perundang-undangan
- 11) Dilarang menerima dan/ atau memberikan imbalan dalam bentuk apapun dari dan/ atau kepada pihak-pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung terkait penugasan tersebut
- 12) Wajib menghindari konflik kepentingan pribadi, kelompok, maupun golongan dan wajib mengutamakan kepentingan organisasi di atas pribadi, kelompok maupun golongan;
- 13) Setiap pegawai wajib menjunjung tinggi harkat dan martabat PNS.²⁸

Setiap pegawai dalam melaksanakan etika ini, :

- 1) Dilarang menerima imbalan dalam bentuk apapun di luar ketentuan yang berlaku
- 2) Wajib bertindak sesuai dengan peraturan kepegawaian yang berlaku;
- 3) Dilarang memasuki tempat-tempat yang dapat mencemarkan martabat dan kehormatan;

²⁸ *Ibid.*

- 4) Dilarang melakukan tindakan melawan hukum dan susila seperti judi, pelecehan seksual, pornoaksi dan/ atau pornografi dan sebagainya.
- 5) Dilarang terlibat dalam penyalahgunaan narkoba, obat-obat terlarang dan minuman keras;
- 6) Wajib selalu menjunjung nilai-nilai moral dan religi.
- 7) Setiap pegawai wajib bersikap dan bertindak jujur dan terbuka serta tidak memberikan informasi yang tidak benar
- 8) Setiap pegawai wajib saling menghormati antara teman sejawat
- 9) Menjaga informasi yang bersifat rahasia (rahasia jabatan dan rahasia negara)
- 10) Tidak memberikan kesaksian palsu atau keterangan yang tidak benar
- 11) Menggunakan, memelihara barang-barang dinas sebaik-baiknya sesuai dengan tanggung jawabnya.
- 12) Wajib menggunakan atau memanfaatkan semua sumber daya negara secara efisien dan efektif untuk kepentingan dinas.
- 13) Wajib menjaga dan menjalin kerjasama yang kooperatif sesama PNS
- 14) Wajib membangun etos kerja untuk meningkatkan kinerja organisasi, dengan cara:
 - a) Menciptakan dan memelihara suasana kerja yang baik;

- b) Membangun semangat kerja dan menggunakan waktu kerja efektif

B. Batasan Konsep

1. Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian layanan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu pemerintah, BUMN, atau BUMD yang dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip, asas-asas dalam pelayanan publik dan ketentuan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta atau biasa disebut dengan Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah kantor/instansi pelayanan publik di bidang pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Produk pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Perceraian, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak.

C. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan hukum ini adalah penelitian hukum normatif, yaitu penelitian yang berfokus pada hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut

Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Data sekunder dalam penelitian ini berupa peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian hukum ini.

2. Sumber Data

Data yang di perlukan dalam penelitian ini ada data sekunder, yang terdiri dari :

a. Bahan Hukum Primer: berupa peraturan perundangan-undangan yang terkait

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- 3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- 4) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta
- 5) Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

- 7) Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
 - 8) Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.
 - 9) Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta
- b. Bahan Hukum Sekunder: narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta serta pendapat hukum yang diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar, internet, dan majalah ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Cara Pengumpulan Data

- a. Studi Kepustakaan, yaitu suatu cara untuk mengumpulkan data yang berupa buku, pendapat para ahli, dan sumber-sumber resmi yang terkait dengan permasalahan hukum yang akan diteliti.
- b. Studi lapangan, yaitu berupa wawancara bebas dengan narasumber Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta yang dimana pewawancara bebas menanyakan apa saja, tetapi juga mengingat akan data yang akan dikumpulkan. Pada penelitian ini dilakukan wawancara langsung dengan narasumber di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan

narasumber Bapak Fuat Gunardi, SH.,M.Hum, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

4. Analisis Data

- a. Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundangundangan, sesuai lima tugas ilmu hukum normatif/dogmatif, yaitu deskripsi hukum positif, sistematisasi hukum positif, analisis hukum positif, interpretasi hukum positif, dan menilai hukum positif
- b. Bahan hukum sekunder yang berupa pendapat hukum dianalisis (dicari perbedaan dan persamaan pendapat hukumnya).
- c. Bahan hukum primer bahan hukum sekunder diperbandingkan, dan dicari ada tidaknya kesenjangan. Bahan hukum sekunder dipergunakan untuk mengkaji bahan hukum primer.

Data primer dan sekunder yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian dianalisis secara kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan mendeskripsikan serta menggambarkan data dan fakta yang dihasilkan dari hasil wawancara, evaluasi, dan pengetahuan umum. Data pada penelitian ini kemudian dianalisis dengan metode induktif, yaitu suatu cara berfikir yang didasarkan pada fakta-fakta yang bersifat umum dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan yang bersifat khusus untuk mengajukan saran-saran, serta data yang telah diolah tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan cara menginterpretasikan data dan memaparkannya dalam bentuk kalimat untuk menjawab permasalahan pada bab-bab selanjutnya.

D. Sistematika Penulisan Hukum / Skripsi

BAB I : PENDAHULUAN

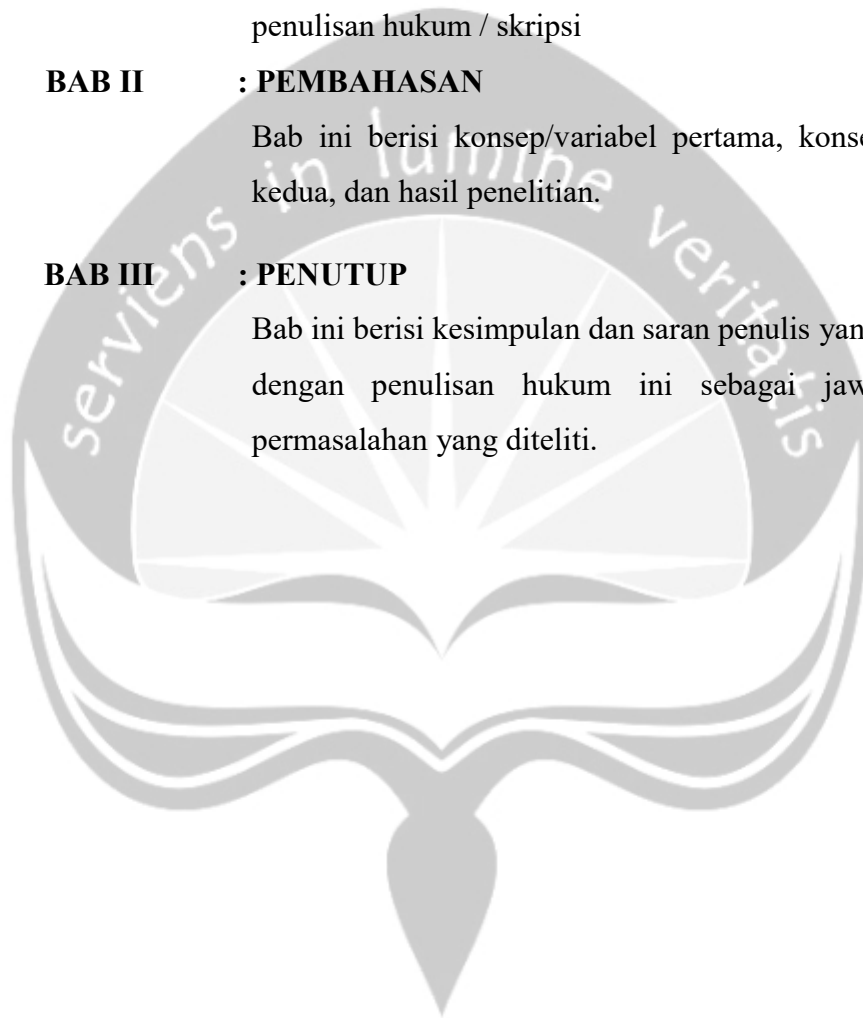
Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematikan penulisan hukum / skripsi

BAB II : PEMBAHASAN

Bab ini berisi konsep/variabel pertama, konsep variabel kedua, dan hasil penelitian.

BAB III : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran penulis yang berkaitan dengan penulisan hukum ini sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.



BAB III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian sebagaimana diuraikan di atas, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari 5 dimensi yaitu *reability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). Ditinjau dari dimensi keandalan, dapat disimpulkan bahwa waktu untuk menyelesaikan proses pengurusan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan belum ada kepastian yang jelas, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selalu mengupayakan menyelesaikannya secepat mungkin.

Ditinjau dari dimensi bukti langsung atau *tangibles* yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi, dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yogyakarta saat ini sudah cukup memadai dan terus berupaya untuk mencapai penataan ruangan yang baik, yang secara jelas dapat menambah kenyamanan saat bekerja bagi para pegawai sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dapat

disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah cukup bagus dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terus berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat.

Ditinjau dari dimensi jaminan atau *assurance* dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa telah memberikan pelayanan terjamin secara legalitas, biaya, kualitas dan memberikan pelayanan yang adil. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari dimensi *empathy* dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah mampu memenuhi standar pelayanan publik yaitu pelayanan yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif.

2. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia yang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang berdampak pada proses pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran serta administrasi kependudukan lainnya menjadi terhambat.

b. Anggaran atau Dana

Terbatasnya dana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta membuat beberapa program yang ada di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menjadi terhambat.

c. Kendala Kesadaran Masyarakat

Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas-berkas yang diajukan kurang lengkap.

d. Kurang memadainya sarana dan prasarana

Gedung atau kantor operasional masih belum memadai, misalnya dari segi ukuran sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak optimal, ruang tunggu yang kadang tidak cukup menampung pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

e. Kurangnya syarat administratif pengurusan

Pemohon pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta masih ada yang tidak melengkapi syarat-syarat administratif sehingga terhambatnya proses pengurusan sehingga waktu penyelesaiannya pun semakin lama.

f. Faktor non teknis, seperti kerusakan peralatan perekaman e-KTP

Rusaknya alat perekam e-KTP itu merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan pencatatan kependudukan khususnya permintaan perekaman e-KTP, artinya bahwa apabila alat tersebut rusak maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tidak

dapat menerbitkan e-KTP, sedangkan untuk perbaikan alat tersebut hanya dapat dilakukan oleh teknisi dari Pemerintah Pusat saja.

3. Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala yang dihadapi yaitu dengan melaksanakan sosialisasi langsung ke masyarakat, Perekaman e-KTP keliling dan pelayanan langsung sidang akta kelahiran serta peningkatan kapasitas petugas melalui pendidikan dan pelatihan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam melayani masyarakat, aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta perlu meningkatkan lagi pelayanan meliputi :

1. Ditinjau dari segi keandalan (*reliability*), sebaiknya waktu pemrosesan pelayanan yang diberikan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dapat lebih tepat waktu sebagaimana telah ditetapkan dalam peraturan, selalu memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat, serta melayani masyarakat dengan ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong.
2. Ditinjau dari segi ketanggapan (*Responsiveness*), sebaiknya aparat lebih meningkatkan lagi ketanggapan dalam menanggapi masalah yang timbul, lebih tanggap dalam melayani masyarakat ketika tiba di kantor, serta lebih tanggap dalam melayani keluhan dari masyarakat.

3. Ditinjau dari segi keyakinan (*Assurance*), sebaiknya dapat mempertahankan sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat, dapat memberikan pelayanan yang lebih tuntas dan menyeluruh, serta memberikan penjelasan dengan lebih baik lagi dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan masyarakat kepada aparat.
4. Ditinjau dari segi perhatian (*Emphaty*), sebaiknya aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dapat lebih meningkatkan perhatian kepada setiap masyarakat, keluhan masyarakat, serta meningkatkan pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat.
5. Diharapkan struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dapat diperbaiki agar satu jabatan dapat melaksanakan satu rumpun dan tidak merangkap, agar lebih efektif.

Daftar Pustaka

1. Buku :

- Ahmad Batinggi, 1999, *Manajerial Pelayanan Umum*, Universitas Terbuka, Jakarta.
- A. Parasuraman , Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, 1990, *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. THE TREE PRESS, New York.
- A.S. Moenir, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara, Bandung.
- Boediono, B., 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Hanif Nurcholis, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiyansyah, 2018, *Kualitas Pelayanan Publik*, Penerbit Gava Media, Yogyakarta.
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Pandji Santoso, 2009, *Administrasi Publik–Teori dan Aplikasi Good Governance*, Revika Aditama, Bandung.
- Sadu Wasistiono, 2003, *Kapita Selektta Manajemen Pemerintahan Daerah*, CV Fokusmedia, Bandung.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Peranan Staf dan Manajemen*, Penerbit CV. Gunung Agung, Jakarta.
- Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. CV. Pustaka Setia, Bandung.

2. Peraturan Perundang-Undangan :

- Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244,
Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 , Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038

Undang Undang RI Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Lembaran Negara Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Nomor 4674,

Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2014 Nomor 5.

3. Internet :

Eddy Sasongko Saputro, Kualitas Pelayanan Publik Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Kabupaten Boyolali (Studi Kasus di Unit Pelayanan Teknis Pasar Umum Pengging) , Naskah Publikasi, 2018. Diakses 15 Februari 2020 Pukul 11:40-12:15 di <http://eprints.ums.ac.id/60501/18/NASKAH%20PUBLIKASI-.pdf>

Elisabeth Kezia Devantie, 2018, Analisis Kepuasan Penyelenggaraan penerbitan E-KTP Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Skripsi, Universitas Diponegoro, Diakses 15 Februari 2020 Pukul 11:40-12:15 di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/20380>.

Febri Galih, Pangesti 2012. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngaglik 1 Sleman Yogyakarta. S1 Thesis, Universitas Negeri Yogyakarta. Diakses 15 Februari 2020 Pukul 09:50-10:30 di <https://eprints.uny.ac.id/8586/>

Harian Jogja, *Jogja Masih Krisis Blangko KTP Elektronik*. Diakses 15 Februari 2020 Pukul 13:10-13:50 di <https://jogjapolitan.harianjogja.com/read/2020/01/04/510/1028568/jogj-a-masih-krisis-blangko-ktp-elektronik>.

Herry Wibaya, 2010, Pengawasan Ombudsman Terhadap Penyelenggara Negara Dan Pemerintahan (Studi Perbandingan Dengan Pengawasan PERATUN), *Tesis*, Universitas Diponegor, Diakses 15 Februari 2020

Pukul 11:50-12:30 di
http://eprints.undip.ac.id/23914/1/HERRY_WIBAWA.pdf.

<https://kependudukan.jogjakota.go.id/publik/application/portal/> di akses 15
Februari 2020 Pukul 13:50

4. Hasil Wawancara

Wawancara dengan Bapak Fuat Fuat Gunardi, SH.,M.Hum, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta pada tanggal 12 Mei 2020 pukul 12:38.





UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Hukum

Nomor : 1195/V/CVD-FH
Hal : Ijin Riset

Yogyakarta, 24 April 2020

Kepada Yth.
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Pemerintah Kota Yogyakarta
di Tempat

Dengan hormat,

Sebagai salah satu syarat guna mengakhiri studi tingkat sarjana pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, kami beritahukan bahwa setiap mahasiswa tingkat akhir harus mengadakan riset/penelitian dalam rangka penyusunan skripsi.

Riset / penelitian yang dilakukan semata-mata bersifat ilmiah dan intern fakultas, oleh karena itu data-data yang akan diperoleh hanya untuk keperluan ilmiah dan akademik, sehingga tidak diperkenankan di pergunakan untuk maksud / tujuan lain.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon bantuan bapak / ibu untuk berkenan memberikan ijin riset / penelitian atau berkas yang diperlukan guna kepentingan riset / penelitian kepada mahasiswa kami :

- | | |
|-----------------------|---|
| 1. Nama | : Andry Benefinto Christarto |
| 2. Nomor Mahasiswa | : 160512442 |
| 3. Program Kekhususan | : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan |
| 4. Lokasi Riset | : Kota Yogyakarta |
| 5. Dosen Pembimbing I | : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M. Hum. |
| Dosen Pembimbing II | : Y. Niken Sharaningryas, S.H., M.H. |
| 6. Judul Skripsi | : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK MENURUT
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA |

Atas perhatian Bapak / Ibu kami mengucapkan terima kasih.


Wakil Dekan I,
Triyana Yobanes, S.H., M.Hum.

Tembusan :
- Arsip





PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jl. Kerari No. 56 Yogyakarta Kode Pos : 55165 Telp (0274) 557062, 587490,563925
 E MAIL : dakcapil@jogjakota.go.id
 HOT LINE SMS : 08122780001 HOT LINE E MAIL : upik@jogjakota.go.id
 WEB SITE : www.jogjakota.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 070 /901

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ITA RUSTANTI, S.Si, M.Eng
 Pangkat / Gol : Pembina Tk I, IV/b
 Jabatan : Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

Nama : Andry Benefinto Christarto
 NIM : 160512442
 Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Telah selesai melaksanakan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan judul "Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 6 Agustus 2020

a.n. KEPALA
 Sekretaris


 ITA RUSTANTI, S.Si, M.Eng
 NIP. 19800805 199703 2 008



SEGORO AMARTO
 SEMANGAT GOTONG ROYONG AGAWE MAJLINE NGAYOGYOKARTO
 KEMANDIRIAN-KEDISIPLINAN-KEPEDULIAN- KEBERSAMAAN