

TESIS

PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN YANG BAIK

DALAM KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN

ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN

HALMAHERA UTARA



BRAMIESZDA HOHU TONGOTONGO
195203095

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2021



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PERSETUJUAN TESIS

Nama : Bramieszda Hohu Tongotongo
Nomor Mahasiswa : 195203095
Konsentrasi : Hukum Tata Negara
Judul Tesis : **PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN YANG BAIK
DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN HALMAHERA
UTARA**

Nama Pembimbing Tanggal Tanda tangan

Dr.W.Riawan Tjandra , S.H., M.Hum. 20 Juli 2021

Dr. Hyronimus Rhyti, S.H., LL.M. 20 Juli 2021






UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM

PENGESAHAN UJIAN TESIS

Nama : Bramieszda Hohu Tongotongo
Nomor Mahasiswa : 195203095
Konsentrasi : Hukum Tata Negara
Judul Tesis : **PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN YANG BAIK
DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN HALMAHERA
UTARA**

Telah diuji dan dinyatakan lulus di hadapan Dewan Penguji pada tanggal 10 Agustus 2021

Dewan Penguji	Nama	Tanda tangan
Ketua	Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.	
Sekretaris	Dr. Hyronimus Rhiti, S.H., LL.M.	
Anggota	Dr. Ign. Sumarsono Raharjo, S.H., M.Hum	

Ketua Program Studi

Dr. Hyronimus Rhiti, S.H. LL.M.

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bramieszda Hohu Tongotongo

Nomor Mahasiswa : 195203095/PS/MIH

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis saya yang berjudul “Penerapan Asas-asas Pelayanan yang baik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara” adalah hasil karya ilmiah saya dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhannya. Apabila dikemudian hari terdapat plagiasi dalam tesis tersebut diatas, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Agustus 2021

Yang menyatakan,

Bramieszda Hohu Tongotongo

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN YANG BAIK DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KABUPATEN HALMAHERA UTARA”. Penyusunan dalam melakukan tesis ini mendapat banyak bantuan, pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Ucapan terimakasih dengan tulus kepada :

1. Ibu Dr. Y. Sari Murti Widyastuti, SH. M.Hum. Selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta;
2. Bapak Dr. Hyronimus Rhiti, SH. LL.M. Selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta dan sekaligus menjadi dosen pembimbing II penulis dalam penyusunan tesis yang tetap penuh kesabaran dan ketulusan dalam membimbing penulis sampai penulisan tesis ini selesai;
3. Bapak Dr. Riawan Tjandra, SH. M.Hum. selaku dosen pembimbing I dan sekaligus menjadi bapak yang penuh kesabaran, ketulusan, memberi petunjuk serta arahan, bagi penulis dalam penyusunan mulai dari awal sampai penulisan tesis ini selesai;
4. Dosen penguji yang telah memberi masukan dan memberi bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini;

5. Bapak/ Ibu dosen dan segenap Civitas Akademik Magister Ilmu Hukum Universitas Atmajaya Yogyakarta yang telah banyak membantu selama masa studi penulis dan memberikan ilmu yang bermanfaat pada saat penulis menjalani proses perkuliahan;
6. Keluargaku tercinta Papa Zdrak Tongotongo dan Mama Esther Hangewa, kakak Venny Tongotongo, Deyabora Tongotongo, Kartini Tongotongo, Lanny Tongotongo, kakak ipar Demianus Ice, Glen Onthoni, Risto Putjuju, Dwika Saputra. Ponakan-ponakan Dwi, Fira, Lidya, Jemi, Devenli, Morene, Greine, Allisa, Shakila, yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, cinta kasih yang sangat tulus bagi penulis;
7. Sahabat-sahabat U-19 Yogyakarta, Valentino, Hendra, Yandri, Dean, Deo, Dondi, Yudi, Jerry, Eldo, Viktor, Ewar, Gil, Glen, Fadli, Fajar, yang menjadi sahabat yang menyenangkan serta memberi dorongan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan tesis ini.
8. IMAHU Yogyakarta, teman seperjuangan Mahasiswa Halmahera Utara di Yogyakarta dan Salatiga yang selalu memberikan semangat bagi penulis.
9. Sahabat-sahabat Pardidu, Jio, Epen, Andre, Umo, Thalia, Stela, yang selalu memberikan hiburan dengan jalan-jalan ke tempat wisata, dan menyemangati dalam pembuatan penulisan tesis ini.
10. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara, Universitas Halmahera dan semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tesis ini.

Tesis ini masih jauh dari sempurna dan banyak kekurangan, sehingga kekurangan yang ada bisa menjadi masukan bagi penelitian selanjutnya. Tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan untuk menambah pengetahuan serta membawa hikmah bagi pembaca, khususnya dalam dunia hukum. Terimakasih.

Yogyakarta, Agustus 2021

Bramieszda Hohu Tongotongo



DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Persetujuan	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan	iii
Kata pengantar	iv
Daftar Isi	vii
Daftar tabel	x
Daftar Gambar	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Keaslian Penelitian	9
F. Batasan Konsep	14
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Penyelenggaraan Pemerintahan	16
1. Tinjauan Umum Tentang Pemerintahan Daerah	16
2. Tinjauan Umum Asas-asas Pelayanan yang baik	19
B. Tinjauan Umum Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan	20
C. Landasan Teori	22
1. Teori Pelayanan Publik	22
2. Teori Administrasi Pemerintahan	26
3. Teori Kebijakan Publik	29

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Pendekatan	33
1. Pendekatan Peraturan Perundang-undangan	33
2. Pendekatan Politik Hukum	34
C. Sumber Data	34
1. Data Primer	35
2. Data Sekunder	36
D. Metode Pengumpulan Data	37

1. Cara Pengumpulan Data	37
2. Alat Pengumpulan Data	38
E. Metode Analisis Data	39
F. Proses Berpikir	39

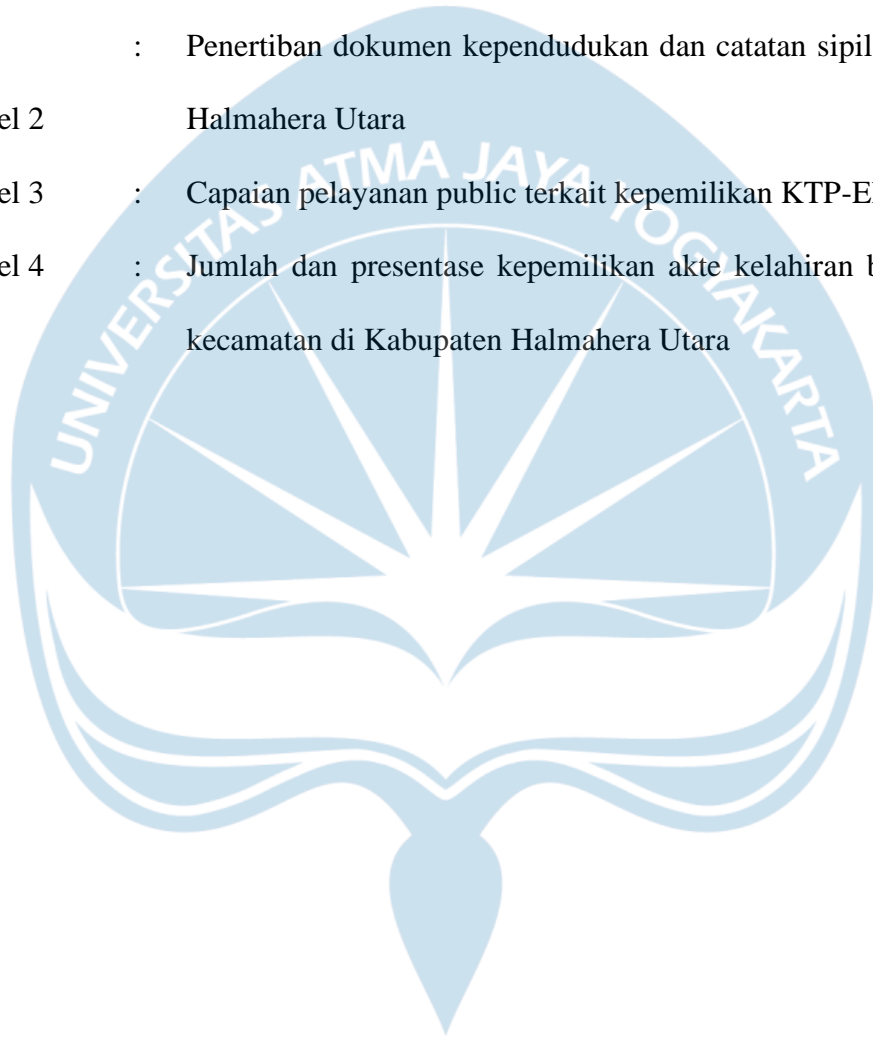
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum.....	40
1. Kabupaten Halmahera Utara.....	40
2. Organisasi Perangkat Daerah.....	41
3. Pelayanan Publik di Kabupaten Halmahera Utara.....	44
B. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Penerapan Asas-asas Pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi kependudukan.....	53
1. Belum adanya SOP Prioritas.....	53
2. Pelayanan Publik yang belum sesuai standar pelayanan	54
3. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam menunjang pelayanan publik.....	55

C. Upaya untuk mengatasi kendala dalam Penerapan Asas-asas Pelayanan yang baik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara.....	57
1. Membuat SOP prioritas.....	57
2. Meningkatkan standar pelayanan.....	59
3. Partisipasi Masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan.....	64
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
Daftar Pustaka	69

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Proyeksi jumlah penduduk menurut kecamatan di Kabupaten
Halmahera Utara
- Tabel 2 : Penertiban dokumen kependudukan dan catatan sipil Kabupaten
Halmahera Utara
- Tabel 3 : Capaian pelayanan public terkait kepemilikan KTP-Elektronik
- Tabel 4 : Jumlah dan presentase kepemilikan akte kelahiran berdasarkan
kecamatan di Kabupaten Halmahera Utara



ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik dapat terlihat dari kinerja instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat. Persoalan yang kemudian timbul terkait hal ini terletak pada kinerja instansi sesuai dengan tugas dan wewenangnya masing-masing. Salah satunya adalah pada instansi yang mengurus administrasi kependudukan. Sering terjadi persoalan dikarenakan ketidakjelasan syarat, prosedur dan jangka waktu pembuatan data kependudukan. Metode dalam penelitian ini yaitu menggunakan studi kepustakaan dan wawancara kepada pihak terkait. Masalah yang timbul terkait pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera utara yaitu sarana prasarana yang kurang memadai. Sarana prasarana yang kurang memadai menyebabkan semua pengurusan administrasi kependudukan dilakukan hanya di Kota Tobelo sebagai ibu kota kabupaten. Pegawai yang melakukan pelayanan juga sangat terbatas yaitu hanya 31 petugas yang melayani sekitar lebih dari 100.000 penduduk, dan hanya terdapat dua alat yang berfungsi untuk melakukan pembuatan E-KTP. Selain sarana prasarana yang kurang memadai, faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara juga dikarenakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang memadai baik dari segi kuantitas maupun kualitas, serta partisipasi masyarakat yang minim dalam menopang peningkatan kualitas pelayanan publik. Pentingnya kebijakan publik dari dinas terkait, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara diperlukan agar kualitas pelayanan publik menjadi lebih baik. Dinas terkait harus menyiapkan dan memberikan pelatihan kepada para petugas pelayanan sehingga baik dari segi kuantitas maupun kualitas para petugas pelayanan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Peran serta partisipasi aktif masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam memberikan saran dan kritik kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Halmahera Utara yang diharapkan berdampak pada pelayanan publik yang lebih optimal.

Kata kunci: pelayanan publik, administrasi kependudukan, kebijakan publik

ABSTRACT

The quality of public services can be seen from the performance of the government institutions in carrying out services to the community. Problems that then arise and are related to this matter in the performance of the institution by their respective duties and authorities. One of them is the institution who is in charge of the demographic administration. Problems often occur due to unclear terms, procedures and the period of time for making the demographic's data. The method in this research is using literature study and interviews with related stakeholders. Problems that arise related to demographic administration services in North Halmahera Regency are inadequate infrastructure facilities. Inadequate infrastructure means that all demographic administration arrangements are carried out only in Tobelo City as the capital. Staff who provide services are also very limited, only 31 officers who serve around more than 100,000 residents, and there are only two tools that can be used to make the ID card. In addition to inadequate infrastructure, the inhibiting factor for demographic administration services in North Halmahera Regency is also due to inadequate Human Resources (HR) both in terms of quantity and quality, as well as the minimal community participation in supporting the improvement of the quality of public services. The importance of public policies from the related institutions, in this case is the Department of Population and Civil Registration of North Halmahera Regency, is needed so that the quality of public services is getting better. The related institution must prepare and provide training to the officers so that both in terms of quantity and quality of services, officers can provide satisfaction to the community. The active participation of the community is also very much needed in providing suggestions and criticisms to the Department of Population and Civil Registration of North Halmahera Regency which is expected to have an impact on the optimization of the public services.

Keywords: public services, demographic administration, public policy