

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik atau AUPB memiliki peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih, penyelenggaraan pemerintahan yang didasarkan pada AUPB dan Peraturan Perundang Undangan akan berdampak pada tertib pemerintahan dan memberikan manfaat pada kualitas pelayanan publik.

Kekuasaan negara terhadap warga negara tidak boleh diperlakukan secara sewenang-wenang. Keputusan dan/atau Tindakan terhadap warga negara harus sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan dan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik. Keputusan dan/atau Tindakan yang dilakukan oleh Negara sebagai pemegang kekuasaan yang dijalankan oleh lembaga-lembaga negara harus memberikan perlindungan dan manfaat kepada warga negara.

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik sangatlah penting, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan mengatur tentang penerapan Asas-asas umum pemerintahan yang baik, diantaranya Asas pelayanan yang baik, dengan penjelasan yaitu Asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan dan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Penerapan Asas Pelayanan yang baik di suatu daerah akan mempercepat pertumbuhan dan perkembangan suatu daerah, untuk itu pemerintah harus dengan maksimal memberikan pelayanan pada masyarakat dalam hal ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di daerah mempunyai peranan yang sangat penting, yang mana dengan penyelenggaraan administrasi yang baik akan memberikan dampak terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga pemerintah sebagai pemberi pelayanan, dalam pengaturan administrasi kependudukan yang merupakan wujud dari pelayanan publik sangat penting, pemberian informasi dari pemerintah kepada masyarakat terkait prosedur, syarat, lama waktu dan pengawasan. Perencanaan yang berdasarkan *self monitorinkg* yaitu perencanaan yang bersumber dari kemampuan individu dalam menampilkan diri terhadap orang lain dengan menggunakan petunjuk-petunjuk yang ada pada dirinya maupun petunjuk-petunjuk yang ada di sekitarnya guna mendapatkan informasi untuk berperilaku sesuai situasi dan kondisi sosialnya, dipandang sebagai bentuk yang paling efektif dalam hal pemeliharaan pelayanan publik

Faktanya beberapa wilayah Indonesia khususnya Kabupaten Halmahera banyak permasalahan yang timbul karena tidak terealisasinya asas pelayanan yang baik, masyarakat di Kecamatan Loloda Kabupaten Halmahera Utara merasakan sulitnya mengurus administrasi kependudukan khususnya kartu tanda penduduk, untuk satu lembar KTP saja mereka harus mengeluarkan ratusan ribu rupiah hingga satu juta rupiah, uang itu bukan untuk biaya administrasi tetapi biaya transportasi dan akomodasi

selama masyarakat berada di pusat kabupaten yakni Kecamatan Tobelo, masyarakat telah melakukan perekaman E-KTP lebih dari 3 kali namun belum juga mendapatkan fisik KTP-nya dengan berbagai alasan diantaranya mulai dari blanko yang kosong, jaringan yang kurang baik dan ketiadaan petugas di kantor.

Kualitas pelayanan masyarakat yang selama ini dirasakan warga Halmahera Utara amatlah buruk, untuk memperoleh pelayanan yang sederhana pengguna jasa seringkali di hadapkan pada kesulitan- kesulitan teknis yang bertele-tele, penekanan yang berlebihan pada pertanggungjawaban formal mengakibatkan prosedur yang kaku dan lamban.

Persoalan yang muncul sebenarnya bermuara pada permasalahan birokrasi khususnya di daerah. Kerangka kebijakan pembaharuan birokrasi seharusnya didesain sebagai bagian dari penguatan kapasitas pelayanan publik. Model yang dapat ditempuh perlu memadukan pendekatan normatif dengan penyusunan *legal framework* yang digunakan untuk mendesain format pembaharuan kelembagaan daerah dan pendekatan organisasi administrasi(W.Riawan, 2004:39)

Pengaturan terhadap pelayanan publik selanjutnya diatur dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik selanjutnya disebut dengan Undang-Undang Pelayanan Publik, namun pada kenyataannya terdapat banyak permasalahan dalam penerapannya, kelambanan pelayanan publik kepada masyarakat, disebabkan tidak adanya tranparansi informasi dari aparat birokrasi tentang pengaturan syarat dan prosedur pengurusan administrasi kependudukan, sehingga menimbulkan

berbagai masalah yang timbul dalam praktek pengurusan administrasi kependudukan yang merugikan masyarakat khususnya yang melakukan pengurusan tentang administrasi kependudukan.

Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 Perubahan Kedua Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pemerintahan Daerah, selanjutnya disebut dengan Undang- Undang Pemda yang mengatur bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, mengakibatkan setiap daerah (Kota/Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik sebaik-baiknya dengan standar minimal. Tujuan penyelenggaraan pemerintahan di daerah secara operasional, yaitu untuk meningkatkan pelaksanaan pembangunan dan pelayanan terhadap masyarakat, secara administrasi pemerintahan guna memperlancar dan menertibkan pelaksanaan tata pemerintahan sehingga dapat terselenggara secara efisien, efektif dan produktif (Supriatna, 1996:29)

Instansi pemerintah di pusat maupun di daerah, sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memahami kewajibannya dan menjalankannya. Kewajiban penyelenggara ialah:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan
2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
3. Menempatkan pelaksana yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai

5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik (Alfisyarin Muhamad, 2017:137)

Pelayanan publik memerlukan perhatian semua pihak mulai dari pemerintah sebagai pembuat regulasi, aparatur negara sebagai pelaksana, dan masyarakat sebagai pengawas jalannya pelayanan sesuai yang diamanatkan oleh Undang-Undang. Permasalahan buruknya pelayanan sebagian besar diakibatkan ketidakjelasan standar pelayanan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti ketidakjelasan persyaratan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, prosedur dan biaya pelayanan. Rendahnya kepatuhan terhadap standar pelayanan publik secara langsung mengakibatkan maladministrasi berupa ketidakpastian hukum, ketidakakuratan pelayanan dan praktek pungli pada penyelenggaraan publik di pusat dan daerah. (Alfisyarin, 2017:102).

Ombudsman adalah lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu. Berdasarkan data Ombudsman 2020 penilaian pelayanan publik pemerintah kabupaten menunjukkan bahwa

sebanyak 26,51% pemerintah kabupaten masuk dalam zona merah, predikat kepatuhan rendah. 40,47% masuk dalam zona kuning dan 33,02% masuk dalam zona hijau dengan 15.629 produk layanan yang tersebar di 215 pemerintah kabupaten. Komponen standar pelayanan publik yang paling sering dilanggar terutama adalah yang berkaitan dengan hak kelompok disabilitas mendapatkan akses dan fasilitas yang mudah dan layak serta hak pengguna layanan untuk menilai penyelenggara layanan melalui alat pengukuran kepuasan pelanggan.(Data Ombudsman,2020).

Berdasarkan uraian singkat di atas maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul : “Penerapan Asas-asas Pelayanan Yang Baik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka dapat dirumuskan permasalahannya adalah:

1. Bagaimana Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara ?
2. Apa kendala-kendala dalam Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera ?

3. Bagaimana upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui dan menganalisis Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara
2. Mengetahui dan menganalisis kendala-kendala dalam Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara
3. Mengetahui dan menganalisis upaya-upaya untuk mengatasi kendala-kendala dalam Penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara

D. Manfaat Penelitian

Penulisan tesis ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya, khususnya penyelenggaraan Hukum

elayanan publik bidang administrasi kependudukan di lingkungan Kabupaten Halmahera Utara.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Halmahera Utara dalam usaha optimalisasi penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

b) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan kepada masyarakat agar berperan aktif untuk mengawasi dan melaporkan kepada pihak yang berwenang apabila dalam pengurusan administrasi kependudukan apabila tidak dilayani dengan baik.

c) Bagi penulis

Hasil penelitian ini bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam bidang ilmu hukum khususnya bidang Hukum Administrasi Negara, dan sebagai syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar Magister Hukum di Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta.

E. Keaslian Penelitian

“Penerapan Asas-asas Pelayanan Yang Baik dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara” merupakan karya asli bukan duplikat dari tesis sebelumnya. Beberapa tesis yang meneliti tema yang mirip, tetapi berbeda dengan penelitian Penulis. Berikut ini adalah keaslian penelitian :

1. Sri Susanti, No. Mahasiswa:- Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Universitas Negeri Yogyakarta 2012. Dalam tesis yang meneliti tentang “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping”. Dengan Rumusan Masalah : 1.Mengapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman belum terlaksana secara optimal? 2. Bagaimana Peningkatan kualitas pelayanan di bidang kependudukan di Kecamatan gamping

Hasil Penelitian : Penelitian yang dilakukan pada aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Gamping memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas jumlah petugas 5 orang kamar untuk meja kantor, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik, 2 set dan kursi panjang yang diperuntukan bagi masyarakat yang menunggu pelayanan. Kantor kecamatan Gamping belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, masih menyediakan kursi untuk diruang tunggu, belum ada meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum

tersedia. Fasilitas seperti genset kurang di optimalkan sehingga listrik mati maka proses pelayanan juga akan berhenti total yang berarti masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Ditinjau dari hasil analisis tesis di atas, perbedaan penelitian penulis dengan tesis Sri Susanti adalah penelitian penulis berfokus pada penerapan asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sementara tesis Sri Susanti berfokus pada kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di kecamatan Gamping berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Persamaan penelitian penulis dan tesis Sri Susanti memiliki objek penelitian yang sama di bidang administrasi kependudukan.

2. Felix Avian Reandrianta, No. Mahasiswa;- Program Studi Magister Ilmu Hukum Atmajaya Yogyakarta 2016. Dalam tesis yang meneliti tentang ‘Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik’. Dengan Rumusan Masalah : 1. Bagaimana efektivitas

pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil pada pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik? 2. Bagaimana peningkatan efektifitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo.

Hasil Penelitian : Bahwa layanan masyarakat bidang kependudukan dan catatan sipil pada pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 catatan sipil Kabupaten Kulon Progo yang telah berjalan dengan baik, terwujudnya peraturan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, tanggung jawab, dan persyaratan peserta yang terkait dengan penyelenggaraan perhubungan kursi dan catatan sipil, terwujudnya sistem penyelenggaraan sesuai dengan asas-asas baik, terpenuhinya penyelenggaraan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, juga terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ditinjau dari analisis tesis di atas penulis menarik suatu perbedaan dimana penelitian penulis berfokus pada penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera Utara yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang

Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sementara tesis Felix Avian Reandrianta berfokus pada efektifitas pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Persamaan tesis penulis dan tesis Felix Avian Reandrianta adalah instansi penelitian yaitu dinas kependudukan dan catatan sipil.

3. Lidya Paskalia Hana, No. Mahasiswa:- Program Studi Magister Ilmu Hukum Atmajaya Yogyakarta 2015. Dalam tesis yang meneliti tentang “Peningkatkan Pelayanan Pendidikan SMA Berkaitan Dengan Dana Alokasi Khusus Di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata”. Dengan Rumusan Masalah : 1. Bagaimana cara meningkatkan layanan Pendidikan SMA tentang Dana Alokasi Khusus di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata? .2. Bagaimana upaya mengatasi kendala-kendala yang dihadapi dalam upaya meningkatkan pelayanan Pendidikan SMA berkaitan dengan Dana Alokasi Khusus di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata?.

Hasil Penelitian : Bahwa Upaya meningkatkan pelayanan pendidikan SMA tentang Dana Alokasi Khusus di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembaga Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga (DPPO) dilakukan melalui upaya peningkatan sarana prasarana yang dibutuhkan dalam bidang pendidikan seperti pembuatan

ruang perpustakaan, ruang kelas baru. ruang rehabilitasi, ruang laboratorium dan mebel untuk ruang kelas baru. Upaya mengatasi kendala-kendala yang dihadapi oleh DPPO maupun UPTD PPO dalam upaya meningkatkan pelayanan Pendidikan SMA berkaitan dengan Dana Alokasi Khusus di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata yaitu: Meningkatkan dana DAK di bidang pendidikan yang dialokasikan oleh Pemerintah Pusat kepada setiap daerah khususnya Kabupaten Lembata, meningkatkan dana pendidikan dari Pemerintah Daerah Kabupaten Lembata, meningkatkan transportasi dan pembangunan jalan di setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Lembata agar DPPO dapat lebih mudah menjangkau sekolah-sekolah yang kondisi topografinya susah untuk dijangkau, Meningkatkan kordinasi antara DPPO dengan UPTD PPO baik berkaitan dengan perencanaan, pengalokasian dana DAK, dan pengawasan saat pelaksanaan DAK ke setiap sekolah yang ada di Kecamatan Nubatukan Kabupaten Lembata.

Ditinjau dari analisis tesis diatas, penulis mengambil perbedaan dari tesis Lidya Paskalia Hana, yaitu penulis lebih berfokus pada penerapan Asas-asas pelayanan yang baik dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Halmahera utara yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun

2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sementara tesis Lidya Paskalia Hana berfokus pada Peningkatan Pelayanan Pendidikan SMA Berkaitan Dengan Dana Alokasi Khusus yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Persamaan tulisan penulis dan tesis Lidya Priskila Hana tentang pelaksanaan pelayanan publik.

F. Batasan konsep

1. Asas-asas Pelayanan yang baik

Asas-asas pelayanan yang baik berdasarkan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan adalah asas yang memberikan pelayanan tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Penyelenggaraan

Pengertian penyelenggaraan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu proses, cara, perbuatan menyelenggarakan dalam berbagai arti (seperti pelaksanaan, penuaian).(KBBI)

3. Kebijakan

Pengertian Kebijakan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman dan dasar rencana dalam

pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak. Istilah ini dapat diterapkan pada pemerintahan, organisasi dan kelompok sektor swasta, serta individu.(KBBI)

4. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.