

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalani kehidupan, masyarakat tidak pernah terlepas dari adanya peran pemerintah, di mana pemerintah ini merupakan lembaga atau instansi yang berupaya untuk selalu melayani kepentingan masyarakat. Hal nyata yang dapat dilihat dari kinerja pemerintah untuk memenuhi upayanya melayani masyarakat adalah dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah juga merupakan salah satu cara negara untuk memenuhi keinginan dan hak-hak dasar setiap masyarakat.

Untuk dapat memberi kualitas pelayanan publik yang baik, pemerintah telah mengeluarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai bentuk pedoman bagi para aparatur sipil negara selaku pelaksana pelayanan publik agar dalam melaksanakan tugasnya mereka tidak berjalan ke arah yang salah. Hal ini juga dikarenakan dalam suatu pemerintahan, pelayanan publik dianggap berkualitas jika dapat memberikan pelayanan yang prima bagi setiap masyarakat, di mana pelayanan prima ini dimaknai sebagai suatu bentuk pelayanan yang sebaik-

baiknya agar dapat menimbulkan rasa puas bagi masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.¹

Berbagai bentuk pelayanan yang dapat diterima masyarakat telah diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu mengenai ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang dan jasa publik serta pelayanan administrasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Salah satu wujud penyelenggaraan pelayanan publik yang selalu berdampingan dengan masyarakat adalah pelayanan dalam bidang administrasi. Sering dipahami bahwa bentuk pelayanan administrasi yang dimaksud adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan ini mengurus berbagai keperluan masyarakat terkait dengan dokumen kehidupan dari masyarakat itu sendiri.

Pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan tidak terlepas dari peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Salah satu tugas instansi tersebut adalah menerbitkan suatu dokumen kependudukan bagi masyarakat. Oleh karena itu, dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan kehidupan masyarakat misalnya seperti mengurus Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan berbagai jenis dokumen lainnya.

¹ Andry Benefinto Christarto, 2020, *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm 2.

Seiring dengan berjalannya waktu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik tak jarang ditemukan adanya penyimpangan-penyimpangan yang seringkali membuat masyarakat sebagai konsumen merasa dirugikan. Pelayanan yang diberikan terkadang terkesan seperti tidak efektif dan efisien yang dapat membuang-buang waktu, tenaga, bahkan biaya bagi masyarakat. Hal tersebutlah yang akhirnya dapat menimbulkan berbagai pro-kontra bagi masyarakat yang akan mengurus dokumen kependudukan. Kinerja dari petugas dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pun dapat diragukan oleh masyarakat jika terus terjadi hal-hal yang menyimpang. Standar pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik seolah-olah bukan lagi menjadi acuan yang utama. *Padahal*, dalam undang-undang tersebut sudah tertera dengan jelas bahwa dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik, setiap aparatur negara harus mengedepankan asas-asas pelayanan publik seperti yang tercantum dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini selaras dengan yang dikatakan Satjipto Rahardjo bahwa asas hukum merupakan jantungnya peraturan hukum karena menurutnya asas hukum adalah landasan yang paling luas bagi lahirnya suatu peraturan hukum.² Oleh karena itu, peraturan perundang-undangan harus selalu dikedepankan oleh pemerintah selaku penyelenggara layanan.

² Dr. Sirajuddin, dkk, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, hlm.22.

Hal lain yang cukup menjadi permasalahan dalam dunia pelayanan adalah ketika negara terjebak dalam situasi di mana adanya pandemi covid-19 yang sempat memberi dampak besar akan kehidupan masyarakat, di mana keadaan tersebut membuat berbagai akses sosial menjadi terhambat dikarenakan dalam masa pandemi covid-19 setiap masyarakat diharuskan untuk saling menjaga jarak dan membatasi adanya pertemuan secara langsung. Hal tersebut tentunya membuat masyarakat menjadi semakin kesulitan untuk mengakses pelayanan publik. Oleh karena itu, melihat dari adanya permasalahan tersebut akhirnya pemerintah mulai untuk melakukan perbaikan bentuk pelayanan atau melakukan suatu pembaharuan yang bentuknya berupa inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Yanuar, inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya.³

Dalam memunculkan suatu inovasi pelayanan, yang menjadi tujuan utamanya pasti adalah nilai kebaruan sistem yang lebih baik daripada sistem sebelumnya. Inovasi ini harus memiliki nilai lebih serta keunggulan agar dapat menciptakan suatu ciri khas baru khususnya untuk mempermudah masyarakat menerima pelayanan dari instansi pemerintahan tersebut.⁴

³ Rianandita 'Arsy Elkesaki, dkk, 2021, "Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung", *Jurnal Caraka Prabhu*, Vol.5 No. 1 Juni 2021, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, hlm 72.

⁴ *Ibid.*

Adanya kemunculan inovasi tersebut tentunya berasal dari pemikiran pemerintah yang maju, serta didukung oleh perkembangan teknologi yang semakin canggih setiap harinya. Oleh karena itu, pemerintah pun dapat dipermudah dalam melakukan inovasi pelayanan.

Hal ini sama seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang mulai untuk melakukan perubahan pada sistem pelayanan kepada masyarakat setempat yaitu dengan memunculkan inovasi berbentuk *drive thru* untuk melakukan pencetakan ulang KTP-el yang hilang ataupun rusak. Sebelum adanya inovasi *drive thru* ini masyarakat telah disediakan layanan ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) yaitu layanan untuk mencetak KTP secara mandiri. Namun, layanan ADM tersebut hingga kini masih dievaluasi karena harus dilakukan penarikan dokumen KTP yang lama agar tidak ada masyarakat yang memiliki KTP ganda.⁵ Dalam pemunculan inovasi pelayanan dengan bentuk *drive thru* ini berdasarkan pernyataan dari Kepala Bidang Pelayanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, pemerintah juga masih berupaya untuk mencari lokasi yang strategis mengingat dalam melakukan program tersebut memerlukan tempat yang cukup luas untuk antre bagi kendaraan bermotor serta memerlukan koneksi internet yang cukup kuat.⁶ Berdasarkan dari latar belakang tersebut,

⁵ Galih Priatmojo, *Sempat Terhenti, Layanan Drive Thru Cetak KTP di Jogja Dilanjutkan di Pekan Ketiga Januari*, hlm.1, <https://jogja.suara.com/read/2022/01/05/090618/sempat-terhenti-layanan-drive-thru-cetak-ktp-di-jogja-dilanjutkan-di-pekan-ketiga-januari>, diakses 26 September 2022 pukul 16.17 WIB.

⁶ *Ibid.*

maka peneliti merasa tertarik untuk menuliskan judul “INOVASI “*DRIVE THRU*” SEBAGAI BENTUK PELAYANAN PRIMA BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KOTA YOGYAKARTA” sebagai obyek penelitian yang akan diteliti.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* sebagai bentuk pelayanan prima bidang administrasi kependudukan Kota Yogyakarta?
2. Apakah kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam melaksanakan inovasi pelayanan *drive thru* ini?
3. Upaya apa yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kendala tersebut?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang diajukan di atas, maka tujuan dari adanya penelitian tersebut adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan *drive thru* sebagai bentuk pelayanan prima bidang administrasi kependudukan Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui kendala yang dihadapi oleh pemerintah dalam melaksanakan inovasi pelayanan *drive thru* ini.
3. Mengetahui upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah untuk mengatasi kendala tersebut.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan yang ada, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis.

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan perkembangan ilmu hukum tertentu pada khususnya terkait Inovasi “*Drive Thru*” Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Bidang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan bagi pemerintah yang telah berupaya untuk memberi inovasi baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam bidang kependudukan di Kota Yogyakarta.

b. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat serta membuka pikiran masyarakat terkait adanya suatu pembaharuan bentuk pelayanan publik dalam bidang kependudukan di Kota Yogyakarta.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat menjadi pembelajaran bagi peneliti, khususnya untuk mengetahui persoalan-persoalan yang nyata di lapangan terkait dengan pelaksanaan inovasi pelayanan publik dalam bidang kependudukan di Kota Yogyakarta yang nantinya penelitian ini

digunakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

E. Keaslian Penelitian

1. Identitas Peneliti Pembanding:

Nama : Ifrianto S. Rahman⁷

NIM : 271411048

Fakultas : Hukum

Universitas : Negeri Gorontalo

Judul Penelitian : Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gorontalo Utara.

Rumusan masalah:

- a. Bagaimana mekanisme pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Gorontalo Utara?
- b. Apa faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara?

Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

⁷ Ifrianto S. Rahman, 2015, *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Gorontalo Utara*, Skripsi, Universitas Negeri Gorontalo, hlm 1.

- b. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang menghambat pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo Utara.

Hasil penelitian:

Berdasarkan dari penelitian tersebut mekanisme pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo Utara sudah terlaksana dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya hasil jawaban para responden dalam penelitian yang dilihat dari beberapa indikator, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan kecakapan (kemampuan). Kemudian, mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Gorontalo Utara terdapat beberapa faktor, yaitu sumber daya aparatur, sarana dan prasarana, serta kesadaran masyarakat terkait pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP dan KK misalnya. Perbedaan antara skripsi perbandingan dengan skripsi peneliti yaitu terletak pada fokus penelitian. Pada skripsi perbandingan ini lebih berfokus pada pembahasan mengenai efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo yang dalam penelitiannya tersebut menekankan pada beberapa indikator sebagai penilai keefektifan dari pelayanan administrasi tersebut. Di mana, ada 6 hal yang dijadikan sebagai indikator, yaitu kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keterbukaan, keadilan yang merata, ketepatan waktu, dan

kecakapan (kemampuan). Sedangkan, dalam skripsi peneliti lebih memfokuskan pelayanan administrasi pada bidang tertentu yaitu mengenai inovasi pelayanan dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Yogyakarta. Dalam hal ini sudah terlihat dengan jelas apa yang menjadi fokus penelitian meskipun tetap dalam lingkup yang sama. Selain itu, terdapat perbedaan lokasi dan waktu penelitian, di mana dalam skripsi pembandingan penelitian dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Gorontalo tahun 2015. Sedangkan, penelitian skripsi peneliti dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tahun 2022.

2. Identitas Peneliti Pembandingan:

Nama : Andry Benefinto Christarto⁸

NPM : 1605512442

Fakultas : Hukum

Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Judul Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Rumusan masalah:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?

⁸ Andry Benefinto Christarto, *Op. Cit.*, hlm 1.

- b. Apa kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?
- c. Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala tersebut?

Tujuan penelitian:

- a. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
- b. Mengetahui kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
- c. Mengetahui langkah-langkah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala dalam melaksanakan pelayanan publik.

Hasil penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, 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). Hasil dari kelima dimensi tersebut secara nyata atau di lapangan menunjukkan nilai positif, namun dalam pelaksanaannya tetap ditemukan adanya sedikit kekurangan pada pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Beberapa kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yaitu terkait dengan sumber daya manusia yang kurang memadai, adanya keterbatasan dana yang membuat beberapa program menjadi terhambat, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap legalitas kependudukan, kurang memadainya sarana dan prasarana serta kelengkapan persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat untuk menerima layanan, dan adanya kerusakan alat perekaman e-KTP. Melihat beberapa kendala tersebut, maka upaya yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta adalah dengan melaksanakan sosialisasi langsung ke masyarakat, perekaman e-KTP keliling, dan peningkatan kapasitas petugas melalui pelatihan. Perbedaan antara skripsi pembandingan dengan skripsi penulis yaitu di mana dalam skripsi pembandingan penelitian dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ditinjau dari 5 dimensi, sedangkan dalam penelitian penulis dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan layanan yang berbentuk inovasi *drive thru* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta berdasarkan dari Standar Pelayanan yang telah dibakukan. Terkait dengan waktu penelitian dalam kedua skripsi ini berbeda, di mana pada skripsi pembandingan dilakukan pada tahun 2020, sedangkan skripsi penulis dilakukan pada tahun 2022 meskipun pada tempat penelitian yang sama.

3. Identitas Skripsi Pembandingan:

Nama : Ricky Jogiara Tua Simaremare⁹

NPM : 140511565

Fakultas : Hukum

Universitas : Atma Jaya Yogyakarta

Judul Penelitian : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang di Tinjau dari Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas.

Rumusan masalah:

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

Tujuan penelitian:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabilitas.

⁹ Ricky Jogiara Tua Simaremare, 2018, *Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tangerang di Tinjau dari Aspek Keprofesionalan dan Akuntabilitas*, Skripsi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 1.

- b. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Disdukcapil Kota Tangerang dalam memberikan pelayanan publik yang profesional dan akuntabel.

Hasil penelitian:

Berdasarkan dari hasil penelitian tersebut, terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang ditinjau dari aspek keprofesionalan dan akuntabel ternyata tidak menunjukkan hasil yang baik. Bahwa berdasarkan penelitian tersebut pendapat dari masyarakat mengatakan bahwa petugas yang ada disana kurang sopan dan ramah kepada masyarakat, serta diskriminasi masih dirasakan oleh masyarakat. Terkait dengan aspek akuntabel berdasarkan pendapat masyarakat menunjukkan bahwa dalam Disdukcapil tersebut masih melakukan praktik curang dengan adanya calo dan sikap petugas yang kurang disiplin pada saat jam kerja. Perbedaan antara skripsi pembanding dengan skripsi penuli yaitu dalam skripsi pembanding penelitian dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang berdasarkan dari aspek professional dan akuntabilitas, sedangkan dalam skripsi penulis penelitian dilakukan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik yang berupa inovasi layanan yaitu *drive thru* terkait dengan pencetakan ulang KTP-el yang hilang atau rusak. Perbedaan lain dalam kedua skripsi ini yaitu terletak pada lokasi dan waktu penelitian, di mana dalam skripsi pembanding penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tangerang

pada tahun 2018, sedangkan dalam skripsi penulis penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta pada tahun 2022.

F. Batasan Konsep

Berdasarkan dari tinjauan pustaka yang telah diuraikan di atas, maka selanjutnya peneliti akan menguraikan batasan konsep penelitian sebagai berikut:

1. Inovasi Pelayanan

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam huruf E tentang Pengertian butir ke-3, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

2. *Drive Thru*

Berdasarkan situs resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, yang dimaksud dengan inovasi *drive thru* adalah pelayanan Cetak KTP Elektronik langsung di tempat dalam waktu 5 menit, pemohon dilayani di atas kendaraannya.¹⁰

¹⁰ Situs Resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, <https://dindikcapil.jogjakota.go.id/page/index/drive-thru>, diakses pada tanggal 14 April 2023 pukul 09.56 WIB.

3. Pelayanan Publik

Berdasarkan Pasal 1 butir ke-1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

4. Pelayanan Prima

Berdasarkan Atep Adya Barata dalam buku Kesekretarian pelayanan prima (*service excellent*) adalah pelayanan terbaik yang memberikan kemudahan pada pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan masyarakat pengguna layanan.¹¹

5. Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Pasal 1 butir ke-1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan adalah 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.

¹¹ Is Rahayu Ditta Hapsari, dkk, 2018, "Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar", *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, Volume 2, No 4, Agustus 2018, Universitas Sebelas Maret, hlm. 26.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris merupakan penelitian yang dilakukan dengan berfokus pada fakta sosial.¹² Penelitian ini dilakukan secara langsung kepada responden untuk mendapatkan data primer yang juga didukung dengan data sekunder.

2. Sumber Data

Dalam penelitian hukum empiris ini data yang dipergunakan adalah data primer dan data sekunder yang terdiri atas:

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden atau narasumber tentang obyek yang di teliti yaitu pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu berupa:

- 1) Hasil kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat.
- 2) Wawancara dengan Bapak Drs. Bram Prasetyo Handoyo, M.Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

¹² Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 9.

- 3) Observasi di Kota Yogyakarta yang dalam hal ini terkhusus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dan Kemantren Gedongtengen.

b. Data Sekunder

Data sekunder terdiri atas:

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah peraturan perundang-undangan berupa:

- a) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- d) Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

2) Bahan Hukum Sekunder

Buku-buku:

- a) Atep Adya Barata, Dasar-Dasar Pelayanan Prima, Elex Media Komputindo, Jakarta.
- b) Dwi Yulihapsari, Wahyu dan Siswat, 2021, *Pelayanan Prima*, Cetakan Pertama, Global Aksara Pres, Jawa Timur.
- c) Hardani dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Ilmu, Yogyakarta.
- d) Hayat, 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Rajawali Pers, Jakarta.
- e) Husni Thamrin, 2013, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Aswaja Pressindo, Yogyakarta.
- f) Kadir Abdul, 2017, *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, Cetakan Pertama, Dharma Persada Dharmasraya, Medan.
- g) Mustanir Ahmad, 2022, *Pelayanan Publik*, Penerbit Qiara Media, Pasuruan, Jawa Timur.
- h) Ohoiwutun Yosephina dan Ilham, 2022, *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jayapura*, Cetakan Pertama, Wawasan Ilmu, Banyumas.
- i) Sandu Siyoto, dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta.

- j) Semil Nurmah, 2018, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia)*, Cetakan ke-1, Kencana, Jakarta.
- k) Sirajuddin dkk, 2011, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang.
- l) Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, 2022, *Buku Pedoman Penulisan Hukum*, Fakultas Hukum, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta.
- m) Walo Jerry dkk, 2021, *Inovasi Digitalisasi Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintah, dan Inovasi Bentuk Lainnya Pada Daerah Terinovatif*, Cetakan Pertama, Bina Praja Press, Jakarta.

3. Cara Pengumpulan Data

a. Studi Lapangan

Untuk memperoleh data primer dilakukan dengan:

1) Kuesioner

Kuesioner merupakan sekumpulan pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti, di mana kuesioner tersebut kemudian dibagikan dan dijawab oleh para responden. Pendistribusian kuesioner dimulai pada bulan November 2022 secara *offline* dengan jumlah kuesioner sebanyak 30.

2) Wawancara

Wawancara merupakan bentuk percakapan yang dilakukan antara dua orang atau lebih dengan tujuan memperoleh suatu informasi dan dilakukan dengan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Melalui wawancara kepada narasumber mengenai sesuatu kondisi aktual di lapangan dapat menemukan masalah apa yang sekarang dihadapi masyarakat tersebut.¹³

3) Observasi

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁴ Observasi dilakukan pada bulan November 2022 di Kota Yogyakarta yang dalam hal ini pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dan Kemantren Gedongtengen.

b. Studi Kepustakaan

Data sekunder dapat diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan. Studi kepustakaan ini dapat berupa membaca, menelaah, dan mempelajari beberapa peraturan perundang-undangan, jurnal, literatur, dan hasil penelitian.

4. Lokasi Penelitian

¹³ Hardani, dkk, 2020, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Pustaka Ilmu, Yogyakarta, hlm. 80.

¹⁴ *Ibid*, hlm.127.

Lokasi penelitian merupakan tempat terjadinya permasalahan hukum yang diteliti, di mana lokasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah Kota Yogyakarta yang dalam hal ini berada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dan Kemantren Gedongtengen.

5. Populasi

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda atau tempat dengan ciri yang sama.¹⁵ Dalam penelitian ini populasi yang dipergunakan adalah masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan berupa pencetakan ulang KTP-el di Kemantren Gedongtengen dengan menggunakan *drive thru* selama bulan November tahun 2022.

6. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya.¹⁶ Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode *random sampling*, yakni pengambilan sampel yang memberikan kesempatan atau peluang yang sama untuk diambil kepada setiap

¹⁵ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm 10.

¹⁶ Dr. Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, 2015, *Dasar Metodologi Penelitian*, Literasi Media Publishing, Yogyakarta, hlm.64.

populasi.¹⁷ Sampel pada penelitian ini sebanyak 30 orang dari jumlah keseluruhan populasi.

7. Responden

Responden adalah subyek yang diperoleh dari metode sampling yang digunakan. Responden dalam penelitian ini adalah 30 masyarakat yang sedang mengurus dokumen kependudukan berupa pencetakan ulang KTP-el di Kemantren Gedongtengen. Pemilihan responden hanya dilakukan di Kemantren Gedongtengan karena pada saat penelitian jadwal pelayanan inovasi *drive thru* sedang bertempat di Kemantren Gedongtengen, di mana untuk lokasi pelayanan ini pada tiap bulannya selalu diputar ke beberapa wilayah kemantren di Kota Yogyakarta.

8. Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang karena jabatannya, profesi ataupun keahliannya memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti untuk melengkapi data yang diperoleh dari responden.¹⁸ Dalam penelitian ini yang menjadi narasumber adalah Bapak Drs. Bram Prasetyo Handoyo, M. Si selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

9. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan menginterpretasikan data yang dalam pelaksanaannya memerlukan rujukan atau acuan. Dalam hal ini

¹⁷ Elisabeth Helyanti Ongan, 2021, *Implementasi Pelayanan Izin Usaha Terhadap Penyelenggaraan Usahan Mikro di Kabupaten Sikka*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, hlm. 16.

¹⁸ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Loc. Cit.*

data dapat dianalisis secara kualitatif atau kuantitatif, kemudian berdasarkan analisis data tersebut dilakukan penarikan kesimpulan untuk menjawab permasalahan yang diteliti.¹⁹ Proses kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut:

- a. Data yang diperoleh pada penelitian ini dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan data kuantitatif sehingga kemudian akan diperoleh korelasi antara masalah yang ada dengan analisis dan simpulan.²⁰ Data kuantitatif yang dipergunakan berupa pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden, dan data lain yang dapat dikuantitatifkan dalam bentuk tabel kemudian dipaparkan dengan menggunakan kalimat yang menjelaskan data yang diperoleh tersebut.²¹
- b. Data tersebut kemudian dianalisis dengan memberikan interpretasi atau makna dengan argumentasi hukum.²²
- c. Berdasarkan dari analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan, dikarenakan dalam penelitian ini dilakukan analisis data dengan metode kuantitatif, maka penarikan kesimpulan dilakukan dengan metode penalaran/berpikir deduktif.

¹⁹ *Ibid.*

²⁰ Dewi Krisna Hardjanti, 2016, Partisipasi Pemilik Pemula Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta Dalam Pemilu Tahun 2014, *Jurnal Ilmu Hukum Justitia Ex Pax*, Volume 32, Nomor 1 Juni 2016, Justitia Ex Pax, hlm. 63.

²¹ Tim Revisi Pedoman Penulisan Hukum, *Op. Cit.*, hlm. 11.

²² *Ibid.*