

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah bangsa atau negara pasti bercita-cita untuk menyejahterakan rakyatnya, seperti halnya negara Kesatuan Republik Indonesia, dimana cita-cita Negara Indonesia tersebut tertuang dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 yang menyatakan:

"Kemudian daripada itu untuk membentuk suatu pemerintah negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, maka disusunlah kemerdekaan kebangsaan Indonesia itu dalam suatu Undang-Undang Dasar Negara Indonesia, yang terbentuk dalam suatu susunan negara Republik Indonesia yang berkedaulatan rakyat dengan berdasar kepada; Ketuhanan Yang Maha Esa, kemanusiaan yang adil dan beradab, persatuan Indonesia, dan kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan/ perwakilan, serta dengan mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia."

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikannya Negara Republik Indonesia di antaranya adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, oleh karena itulah Negara Republik Indonesia sesungguhnya dibentuk dengan maksud untuk menyempurnakan masyarakatnya dan pemerintah memiliki fungsi melayani publik. Dalam fungsi pelayanan terkandung tujuan untuk menciptakan keadilan dalam masyarakat, artinya bahwa siapa pun dalam

masyarakat itu harus mendapat perlakuan yang sama, tidak memandang apakah dia kaya atau rakyat biasa, harus mendapat perlakuan yang sama.¹

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terhadap warga negaranya. Eksistensi pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur belaka, tetapi juga untuk lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bahkan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan tantangan dan peluang seperti saat ini, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat perlu memberikan pelayanan sebaik-baiknya agar menuju pemerintahan yang baik (*good governance*). Pelayanan yang diberikan dari aparatur negara kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabel.

Terlaksananya urusan pemerintahan terutama tercapainya suatu pelayanan publik yang baik sangat didukung dengan adanya aparatur negara sebagai garis depan yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang andal serta mampu melaksanakan keseluruhan penyelenggaraan tugas pemerintahan umum dan pembangunan dengan efisien, efektif, dan terpadu, yang didukung oleh aparat negara yang profesional, bertanggung jawab, dan berkeadilan. Aparatur sipil negara merupakan salah satu aset utama dari suatu instansi

¹ Tim Suara Pembaruan, 1995, *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*, cetakan pertama, PT Sinar Agape Press, Jakarta, hlm. 31.

yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi, dimana kualitas dari sumber daya manusia harus sesuai dengan kebutuhan organisasi supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan.

Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum dimana urusan pemerintahan absolut merupakan urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat, sedangkan urusan pemerintahan konkuren adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah Provinsi dan Daerah Kabupaten/Kota. Dalam urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan, urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial sedangkan urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi tenaga kerja; pembedayaan perempuan dan perlindungan anak; pangan; pertanahan; lingkungan hidup; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; pemberdayaan masyarakat dan desa; pengendalian perhubungan; komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal; kepemudaan dan olah raga; statistik; persandian; kebudayaan; perpustakaan; dan kearsipan, selanjutnya Urusan Pemerintahan Pilihan meliputi kelautan dan perikanan; pariwisata;

pertanian; kehutanan energi dan sumber daya mineral; perdagangan; perindustrian; dan transmigrasi. Hal tersebut diatur dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, Pemerintah Daerah diberi kewenangan yang sedemikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk di dalamnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di daerahnya terutama dalam Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil dimana dalam bidang tersebut pemerintah daerah berhubungan langsung dengan masyarakat, di sisi lain dengan dilaksanakannya otonomi daerah tersebut, muncul berbagai isu di kalangan masyarakat dimana ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat dirasa belum memenuhi harapan semua pihak, baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri terlebih dalam bidang Kependudukan dan Catatan Sipil, oleh karena itu perbaikan terhadap pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Pelayanan publik merupakan 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. Pelayanan publik tersebut dapat dikategorikan efektif apabila

masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan Efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar pelayanan yang dimiliki oleh Kependudukan dan Catatan Sipil, dimana standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, dimana pelayanan terhadap masyarakat yang baik seharusnya tidak rumit dan tidak memakan waktu lama dengan ditunjang oleh tata cara pelayanan yang baik, tingkat pendidikan dan pengetahuan pegawai yang tinggi dan disiplin kerja pegawai yang baik pula.

Tentang kondisi pelayanan publik di Indonesia, dari hasil penelitian Ulbert Silalahi atas pelayanan publik sebelum reformasi diperoleh data bahwa tingkat kepuasan layanan aparatur negara yang diberikan kepada masyarakat menunjukkan prosentase rata-rata 33,7 % yang dikategorikan rendah. Masyarakat mengatakan bahwa sikap pelayanan aparatur negara yang tidak baik, yaitu : apatis, menolak berurusan, bersikap dingin, memandang rendah, bekerja mekanis, ketat pada prosedur, dan sering mem-ping pong masyarakat. Satuan-satuan organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan pelayanan langsung kepada masyarakat atau klien, seringkali tidak tanggap terhadap aspirasi dan keadaan masyarakat yang dilayaninya. Panjangnya prosedur dan

lambannya proses pengambilan keputusan dalam hal-hal pelayanan umum menyebabkan akses kolusi dan penyalahgunaan wewenang atau jabatan.²

Hal yang sama disampaikan oleh Agus Dwiyanto³ dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. Akibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat. Berkembangnya budaya peternalistik ikut memperburuk sistem pelayanan publik melalui penempatan kepentingan elite politik dan birokrasi sebagai variabel yang dominan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Elite politik dan birokrasi, dan atau yang dekat dengan mereka, seringkali memperoleh perlakuan istimewa dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akses terhadap pelayanan dan kualitas pelayanan publik sering berbeda tergantung pada kedekatannya dengan elite birokrasi dan politik. Hal ini sering mengusik rasa keadilan dalam masyarakat yang merasa diperlakukan secara tidak wajar oleh birokrasi publik.

Pelayanan publik sekarang ini belum memberikan jaminan bagi tersedianya layanan bagi kelompok rentan (penyandang cacat), miskin dan komunitas adat terpencil. Jika pelayanan publik merupakan sebuah proses pemenuhan hak - hak dasar maka negara sebagai penyelenggara layanan

² Utomo, Warsito, 2003, *Dinamika Administrasi Publik*, Pustaka Pelajar bekerjasama dengan Program Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 149.

³ Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, hlm. 2.

haruslah melakukan percepatan bagi tersedianya sarana dan prasarana penyelenggaraan pelayanan publik bagi kelompok rentan seperti perempuan, anak dan manula, juga disabilitas atau penyandang cacat, serta jaminan tersedianya pelayanan publik mendasar yang dapat diakses oleh masyarakat miskin, sedangkan bagi masyarakat komunitas adat terpencil pelayanan publik belum menjunjung tinggi dan menyesuaikan nilai - nilai, norma adat dan budaya lokal.

Memperhatikan hasil studi dan pendapat para ahli tersebut berkaitan pelayanan publik secara umum dapat disimpulkan bahwa :

1. Birokrasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan masih kaku (*rigid*) selalu mengacu pada peraturan atau petunjuk pelaksanaan,
2. Birokrasi pelayanan publik belum mampu mewujudkan prinsip keadilan dan persamaan perlakuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
3. Birokrasi pelayanan publik menunjukkan sikap pelayanan yang tidak baik, masih tetap menunjukkan derajat rendah pada akuntabilitas, responsifitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masih belum mampu secara maksimal untuk mengenali apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, tidak tanggap terhadap aspirasi dan keadaan masyarakat yang dilayaninya,
4. Tingkat efisiensi dan Efektivitas dilihat dari segi waktu masih rendah

Ditinjau dari kesimpulan tentang kondisi pelayanan publik di Indonesia pada umumnya, menjadi menarik untuk meneliti salah satu bidang

pelayanan publik yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah, yaitu urusan kependudukan dan catatan sipil. Urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu urusan wajib yang harus dilaksanakan oleh pemerintah Kabupaten Kulon Progo.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, dengan demikian dengan adanya urusan pemerintahan konkuren Pemerintah Kabupaten Kulon Progo memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya terutama dalam urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, dimana pada hakikatnya Negara Kesatuan Republik Indonesia berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk Indonesia yang ada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Hal tersebut berdasar pada Pasal 2 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi;
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;

5. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Lebih lanjut disebutkan pada Pasal 3 bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Terkait dengan hal ini, pertumbuhan penduduk dan segala kompleksitas permasalahannya perlu dicermati secara serius. Pemerintah Kabupaten Kulon Progo melalui perangkat daerahnya menjadi ujung tombak dalam mendata, mengelola dan mengevaluasi data kependudukan dan catatan sipil, baik kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, mutasi dan perubahan data penduduk lainnya. Pencatatan sipil adalah suatu kegiatan pelayanan dan pembinaan Pemerintah menyangkut kedudukan hukum seseorang pada saat yang dapat dipergunakan sebagai bukti yang otentik bagi pihak yang bersangkutan maupun pihak ketiga. Hal inilah yang mendasari betapa pentingnya administrasi kependudukan dan catatan sipil disamping sebagai bentuk penyelenggaraan Pemerintah di daerah. Pentingnya peranan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil merupakan awal dari pembangunan disiplin

dan ketertiban bagi identifikasi diri masing-masing orang sebagai warga negara yang baik.

Berkaitan dengan data kependudukan, dengan penyiapan sistem informasi dan pendataan yang optimal, sistem informasi administrasi kependudukan dapat menjadi komponen utama untuk merencanakan berbagai kebijaksanaan pembangunan melalui database yang dapat dipercaya, yang dapat dipergunakan pemerintah daerah untuk mengembangkan wilayahnya.

Urusan Kependudukan dan Catatan Sipil tersebut dilaksanakan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, sebuah kondisi bagaimana setiap penduduk memenuhi kewajiban melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting lainnya kepada Pemerintah Kabupaten, sedang di sisi lain bagaimana hak setiap penduduk dapat dipenuhi oleh Pemerintah Kabupaten atau dapat diartikan bagaimana Pemerintah Kabupaten menyelenggarakan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil melalui perangkat daerahnya.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Tujuan dari undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Sebagai tindak lanjut pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik tersebut, maka telah ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN RB) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang sudah disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi yang semakin banyak dipergunakan sebagai sarana penunjang pelayanan, serta untuk mempermudah proses penyusunan, dan meningkatkan kemandirian unit pelayanan dalam penyusunan Standar Pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai fungsi menyelenggarakan urusan Pemerintah Daerah dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan catatan sipil.

Berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, kinerja pelayanan publik menjadi salah satu dimensi yang strategis dalam menilai keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan reformasi tata pemerintahan. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan kewenangan yang besar kepada kabupaten dan kota untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik. Dengan kewenangan ini daerah memiliki peluang untuk menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta keinginan masyarakat, oleh karena itu salah satu indikator penting dari keberhasilan otonomi daerah adalah implikasinya terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.⁴

Efektivitas pelayanan publik merupakan hasil yang diperoleh dari birokrasi pelayanan publik dalam melaksanakan misi yang diembannya, dapat dikatakan bahwa mengukur Efektivitas pelayanan publik sama dengan mengukur kinerja birokrasi pelayanan publik. Variabel kinerja birokrasi pelayanan publik yaitu tingkat pencapaian hasil pelaksanaan tugas-tugas

⁴ Dwiyanto Agus, 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta, hlm. 81.

pelayanan kepada warga negara oleh birokrasi dalam mencapai tujuan organisasi.

Dalam rangka untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan publik yang terkait dengan kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka dalam penelitian ini akan dibahas :
“Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik”.

B. Rumusan Masalah

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?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang dikemukakan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk :

Mengetahui Efektivitas pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Pemerintah Kabupaten Kulon Progo

Mengetahui tingkat Efektivitas pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil dan mengetahui apakah penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil sudah sesuai Undang Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menjadi sebuah pembelajaran terkait pelaksanaan pelayanan publik di bidang kependudukan dan catatan sipil. Dengan melakukan penelitian ini peneliti diharapkan semakin mengetahui persoalan-persoalan yang ada secara nyata di lapangan. Selain itu, penelitian ini merupakan usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penelitian karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis telah terima selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Hukum

3. Bagi Pembaca

Dengan membaca karya tulis ini diharapkan pembaca bisa memahami sejauhmana Efektivitas pelayanan publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo sesuai regulasi yang ada dan mengetahui tingkat Efektivitas pelayanan publik bidang Kependudukan dan Catatan Sipil di

Pemerintah Kulon Progo setelah berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

E. Keaslian Penelitian

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul :
“EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PADA PEMERINTAH KABUPATEN KULON PROGO SETELAH BERLAKUNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.” adalah asli hasil karya sendiri bukan hasil menjiplak atau plagiat dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di Perguruan Tinggi. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika ada kesamaan dalam penulisan ataupun bahasa serta bahasan dengan karya tulis lain, hal tersebut bersifat melengkapi.

Berikut ini adalah beberapa penelitian yang mungkin mempunyai kesamaan bahasan dengan penelitian yang saya buat :

Karya tulis 1

1. Judul Penelitian :

**EFEKTIVITAS PENEMPATAN PEGAWAI NEGERI SIPIL
DALAM JABATAN STRUKTURAL PADA DINAS SOSIAL**

**TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI KABUPATEN BARITO
UTARA PROVINSI KALIMANTAN TENGAH**

2. Identitas Penulis :

Nama Mahasiswa : Steffi Ayu Detania

NPM : 070509570

Program Studi : Ilmu Hukum

Universitas : Universitas Atma Jaya Yogyakarta

3. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah dalam penelitian tersebut adalah

- a. Bagaimana Efektivitas penempatan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan struktural pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah?
- b. Faktor-faktor apakah yang digunakan oleh pejabat yang berwenang ketika menempatkan Pegawai Negeri Sipil dalam jabatan struktural?

4. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan penelitian dalam penelitian tersebut adalah untuk mengetahui Efektivitas penempatan pegawai negeri sipil dalam jabatan struktural pada Dinas Sosial, Tenaga Kerja, dan Transmigrasi Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah dan untuk mengetahui faktor-faktor apakah yang digunakan pejabat yang berwenang ketika menempatkan pegawai negeri sipil dalam jabatan struktural.

Karya tulis 2

1. Judul Penelitian :

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN GAMPING

2. Identitas Penulis :

Nama Mahasiswa : Sri Susanti

NIM : 11402242008

Program Studi : Pendidikan Administrasi Perkantoran

Universitas : Universitas Negeri Yogyakarta

3. Rumusan Masalah :

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut: mengapa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping Kabupaten Sleman belum terlaksana secara optimal?

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan di atas maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping.

5. Hasil Penelitian :

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan publik bidang administrasi

kependudukan di Kecamatan Gamping dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam aspek bukti fisik (*tangible*) Kecamatan Gamping memiliki luas ruang 8x6m² untuk kapasitas jumlah petugas pelayanan 5 orang. Ruangan pelayanan terdapat meja pelayanan, meja kerja, alat perekam Kartu Tanda Penduduk Elektronik berjumlah 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 seperti masih sedikitnya kursi diruang tunggu, belum adanya meja untuk menulis di ruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. Fasilitas seperti genset kurang dioptimalkan sehingga ketika listrik mati maka proses pelayanan pun juga akan berhenti total yang artinya masyarakat tidak dapat mendapatkan pelayanan.

Karya Tulis 3 :

1. Judul Penelitian :

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DALAM
ORGANISASI SEKTOR PUBLIK**

2. Identitas Penulis :

Nama Mahasiswa : Agripa Fernando Tarigan

NIM : C2C006006

Fakultas : Ekonomi

Universitas : Universitas Diponegoro Malang

3. Rumusan Masalah :

- a. Apakah tujuan yang jelas dan teratur berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu?
- b. Apakah pemberian insentif berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu?
- c. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu?
- d. Apakah remunerasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu?
- e. Apakah desentralisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai pada organisasi sektor publik Kantor Pelayanan Pajak Pratama Semarang Tengah Satu?

F. Batasan Konsep

1. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Terdapat banyak rumusan Efektivitas, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikemukakan efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur atau mujarab, dapat membawa hasil. Masih menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi Efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan.⁵

2. Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan :

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas

⁵ Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, edisi ke IV, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

3. Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil

Pasal 23 ayat (1) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Dinas Daerah menyatakan :

“Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan unsur pelaksana tugas Pemerintah Daerah di bidang kependudukan dan catatan sipil.”

4. Kabupaten Kulon Progo

Kabupaten Kulon Progo adalah kabupaten yang terletak antara 7°38'42"-7°59'3" Lintang Selatan dan 110°1'37"-110°16'26" Bujur Timur. Luas wilayah Kabupaten Kulon Progo 586,27km² yang terdiri dari 12 Kecamatan, 87 Desa dan 1 Kelurahan.⁶

5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah Undang-Undang yang disahkan pada tanggal 18 Juli 2009 di Jakarta, diundangkan dalam Lembar Negara Republik Indonesia nomor 112 tahun 2009.

⁶ www.kulonprogokab.go.id, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, Sekilas Kabupaten Kulon Progo, diunduh pada 23 April 2015.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini merupakan penelitian hukum empiris, Penelitian hukum empiris adalah penelitian yang berfokus pada perilaku masyarakat hukum dan memerlukan data primer sebagai data utama disamping data sekunder.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden tentang obyek yang diteliti di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, serta pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang mempunyai fungsi dan tugas terkait pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil.

b. Data Sekunder terdiri dari :

1) Bahan Hukum Primer

- a) Undang-Undang Dasar Tahun 1945
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

- c) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- d) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- f) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- g) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah
- h) Peraturan Daerah Kabupaten Kulon Progo Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- i) Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 64 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas pada Unsur Organisasi Terendah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo.

- j) Peraturan Bupati Kulon Progo Nomor 92 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas pada Unit Pelaksana Teknis Dinas Pencatatan Sipil Wilayah Utara.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder terdiri dari :

1. Buku-buku

- a) Achmad Ali, 2009, *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan*, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta.
- b) Agung, Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- c) Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*, UGM Press, Yogyakarta.
- d) Agus Dwiyanto, dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta.
- e) Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- f) Bernardin, H, John and Russel, Joice. A, 1988, *Human Resource Management, An Experiential Approach*, The McGraw-Hill Book Co, 2end ed, Singapore.
- g) Fandy Tjiptono, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta.
- h) H.A.S Moenir, 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.

- i) Lembaga Administrasi Negara, 2004, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia Buku III : Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- j) Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- k) Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- l) Moenir H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta.
- m) Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung.
- n) Soerjono Soekanto, Chalimah Suyanto, Hartono Widodo, 1988, *Pendekatan Sosiologi terhadap Hukum*, Bina Aksara, Jakarta
- o) Tim Suara Pembaruan, 1995, *Otonomi Daerah Peluang dan Tantangan*, cetakan pertama, PT Sinar Agape Press, Jakarta.
- p) Utomo, Warsito, 2003, *Dinamika Administrasi Publik*, Pustaka Pelajar bekerjasama dengan Program Magister

Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada,
Yogyakarta.

2. Website

www.kulonprogokab.go.id, Pemerintah Kabupaten Kulon Progo, Sekilas Kabupaten Kulon Progo, diakses pada tanggal 23 April 2015.

3. Dokumen / Arsip

Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Bupati Kulon Progo Tahun Anggaran 2014

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder dengan memberikan pemahaman dan pengertian atas bahan hukum lainnya. Bahan hukum tersier yang digunakan dalam penelitian ini adalah Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ke IV, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

3. Cara Pengumpulan Data

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

a. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan atau studi dokumen yaitu mempelajari bahan hukum sekunder yang dianggap menunjang dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

b. Studi Lapangan

1) Kuesioner

Kuesioner adalah studi lapangan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden berdasarkan kuesioner yang telah disusun sebelumnya tentang obyek yang diteliti.

Dalam penelitian ini kuesioner dibagikan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai sampel serta mempunyai tugas dan fungsi terkait pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil yang dianggap mengetahui dan dapat memberikan data serta informasi yang sesuai dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon progo, Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo, Kepala Bagian Pemerintahan Umum Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo, Kepala BAPPEDA Kabupaten Kulon Progo, serta dibagikan kepada Camat pada 2 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo, yakni Kecamatan Wates dan Kecamatan Pengasih.

2) Wawancara

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan yang dianggap mengetahui banyak tentang obyek dan masalah yang diteliti. Dalam penelitian ini wawancara secara langsung dilakukan dengan narasumber Ariyani, S.H. selaku Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo dan Drs. Yohanes Irianta M.Si. selaku Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo dengan pedoman wawancara terbuka dimana pertanyaan dalam wawancara tersebut menghendaki penjelasan atau pendapat dari narasumber.

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah menetapkan wilayah/tempat terjadinya permasalahan hukum yang diteliti. Wilayah/tempat terjadinya permasalahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kabupaten Kulon Progo.

5. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan

karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁷

Populasi adalah keseluruhan obyek dengan ciri yang sama. Populasi dapat berupa himpunan orang, benda, waktu, atau tempat dengan sifat dan ciri yang sama. Dalam penelitian ini, yang menjadi populasi adalah Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Kabupaten Kulon Progo yang berhubungan dengan pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil, yaitu BAPPEDA Kabupaten Kulon Progo, Inspektorat Daerah Kabupaten Kulon Progo, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo, Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo, 12 Kecamatan di Kabupaten Kulon Progo yaitu Kecamatan Galur, Kecamatan Girimulyo, Kecamatan Kalibawang, Kecamatan Kokap, Kecamatan Lendah, Kecamatan Nanggulan, Kecamatan Panjatan, Kecamatan Pengasih, Kecamatan Samigaluh, Kecamatan Sentolo, Kecamatan Temon dan Kecamatan Wates, serta satu kelurahan yaitu Kelurahan Wates.

b. Sampel

Menurut Sugiyono yang dimaksud dengan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁸ Sampel adalah bagian dari sebuah populasi yang dianggap dapat mewakili dari populasi tersebut. Untuk menentukan

⁷ Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Administrasi*, CV. Alfabeta, Bandung, hlm. 72.

⁸ *Ibid*, hlm. 73.

besarnya sampel apabila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Sampel adalah bagian dari populasi. Suatu penelitian pada umumnya tidak dilakukan terhadap populasi, akan tetapi dilaksanakan pada sampel.

Penelitian ini menggunakan metode sampel probabilitas atau *random sampling*. Teknik *random sampling* ini memilih sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data yang relevan untuk penelitian. Sampel yang diambil oleh peneliti untuk mendukung penelitian ini adalah 5 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas dan fungsi terkait pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil dari 17 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berhubungan dengan pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Kulon Progo yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, Bagian Hukum Sekretariat Daerah, Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah dan BAPPEDA, serta 2 Kecamatan dari 12 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo yaitu Kecamatan Wates dan Kecamatan Pengasih.

6. Responden dan narasumber

a. Responden

Responden adalah subyek yang sudah ditentukan berdasarkan penentuan sample dan jumlah sampel yang representative. Responden memberikan jawaban langsung atas pertanyaan peneliti berdasarkan kuesioner dan wawancara yang berkaitan langsung dengan masalah hukum penelitian ini. Responden dalam penelitian ini adalah 5 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memiliki tugas dan fungsi terkait pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah, Bagian Hukum Sekretariat Daerah, Bagian Administrasi Pemerintahan Sekretariat Daerah dan BAPPEDA serta 2 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kulon Progo yaitu Kecamatan Wates dan Kecamatan Pengasih.

b. Narasumber

Narasumber adalah subyek/seseorang yang berkapasitas sebagai ahli, professional atau pejabat yang memberikan jawaban atas pertanyaan peneliti berdasarkan pedoman wawancara yang berupa pendapat hukum terkait dengan masalah hukum penelitian ini. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Bidang Data dan Teknologi Informasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kulon Progo yaitu Ibu Ariyani, S.H. dan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo yaitu Bapak Drs. Yohanes Irianta M.Si.

7. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian hukum empiris digunakan analisis data kualitatif yaitu analisis yang dilakukan dengan memahami dan merangkai data yang telah dikumpulkan secara sistematis sehingga diperoleh gambaran mengenai masalah atau keadaan yang diteliti.⁹ Berdasarkan analisis tersebut proses penalaran atau metode berfikir dalam penarikan kesimpulan digunakan metode induktif. Metode induktif yaitu proses berfikir yang berawal dari proposisi-proposisi khusus (sebagai hasil pengamatan) kemudian diambil suatu kesimpulan yang bersifat umum.¹⁰

⁹ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta, hlm. 150.

¹⁰ Bambang Sunggono, 2003, *Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm. 10.