

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Implementasi kebijakan selalu menarik untuk dikaji, baik oleh pihak yang terlibat dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan maupun pihak-pihak yang berada diluar lingkungan kebijakan. Sebagai alat administrasi hukum, fokus perhatian dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku agar memberikan pengaruh dan dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan, karena melalui prosedur ini kebijakan secara keseluruhan dapat dipengaruhi tingkat keberhasilan atau tidaknya pencapaian tujuan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu kebijakan yang begitu kompleks, bahkan tidak jarang bermuatan politis dengan adanya intervensi berbagai kepentingan.¹

Apabila suatu kebijakan diimplementasikan dengan baik maka hasil dan pencapaian dari tujuan kebijakan itu akan optimal, salah satu dampaknya adalah terhadap kualitas pelayanan publik. Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan

¹ Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 235

pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.²

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi pada aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam penjelasan undang-undang, pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat atau warga negara. Pelayanan publik yang profesional itu artinya pelayanan publik yang bercirikan oleh adanya akuntabilitas dan responibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah).³

Pelayanan publik yang prima dan berkualitas adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dengan berbagai dimensi, standar, proses, dan implementasinya. Masyarakat menuntut pemerintah untuk membuka akses seluas-luasnya terhadap praktek pelayanan publik melalui transparansi tersebut.⁴

Pelayanan publik di Indonesia memiliki banyak kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik ini merupakan tanggung jawab pemerintah serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang ataupun jasa. Sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

² Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, (Bandung: Refika Aditama, 2013), hlm. 243

³ Web : <https://Bapenda.Jabarprov.Go.Id/2014/03/14/Konsep-Pelayanan-Publik/>. Diakses pada Hari Sabtu Tanggal 12 September 2020

⁴ Ibrahim Amin, *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, (Bandung : Mandar Maju, 2008)

Supaya efektif dan dapat memuaskan masyarakat, pemerintah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional yang berisi ketentuan mengenai pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga menyebutkan ketentuan mengenai petunjuk teknis yang diatur lebih lanjut oleh pembina pelayanan publik dilingkungan masing-masing.

Setiap manusia pada dasarnya membutuhkan pelayanan, dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktunya selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan membuat susah para masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Sehingga yang sekarang menjadi tugas Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia yang tertuang dalam Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan, dan menentukan standar pelayanan minimal, hal ini mengakibatkan setiap daerah (Kotamadya/

Kabupaten) di Indonesia harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-baiknya dengan standar minimal.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Pemerintah merupakan organisasi birokrasi dalam pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintah merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal memberikan pelayanan yang terpenting adalah bagaimana proses memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahannya.

Menurut Alberth dalam Lovelock, 1992 pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis.⁵

Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas tugas utama aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang

⁵ Albert, web : www.repository.uin-suska.ac.id diunduh pada hari Selasa tanggal 22 September 2020

Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Governance diartikan sebagai mekanisme, praktek, dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai pembangunan maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain dikomunitas. *Governance* menuntut redefinisi peran negara, dan itu berarti adanya redefinisi pada peran warga. Adanya tuntutan yang lebih besar pada warga, antara lain untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan itu sendiri.⁶

Indonesia merupakan salah satu negara maju yang jumlah penduduknya sangat besar, sebagai negara kepulauan penduduk Indonesia mempunyai persebaran penduduk yang tidak merata. Banyak masalah yang merupakan akibat dari persebaran penduduk kerap kali muncul dan mendesak pemerintah untuk segera mengambil sebuah kebijakan. Disamping itu, faktor pertumbuhan penduduk yang besar serta persebarannya yang tidak merata dan rendahnya kualitas penduduk juga menjadi suatu permasalahan yang berkaitan dengan kependudukan di Indonesia. Sumber daya manusia yang

⁶ Sumarto Hetifa Sj, *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*, (Bandung: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm. 1-2

tinggi menyebabkan berbagai permasalahan antara lain adalah kemiskinan, kesehatan, dan pengangguran.

Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada didalam atau diluar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seperti yang dimaksud dalam alinea ke IV Pembukaan Undang-Undang Dasar Tahun 1945 menyatakan bahwa negara 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.⁷ Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan, pemerintah berusaha memperoleh data tentang kependudukan yang akurat untuk mampu membuat pemetaan yang tepat guna untuk menanggulangi masalah kependudukan baik ditingkat kota maupun nasional.

Sesuai dengan pasal 28B ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa “Setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi”⁸. Jaminan yang diberikan oleh Undang-Undang Dasar ini memberikan landasan yang sangat kokoh bagi seluruh anak

⁷ Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

⁸ Pasal 28B ayat (2) Tentang Hak Asasi Manusia

Indonesia untuk dipenuhi hak-haknya termasuk didalamnya kepemilikan akta kelahiran.

Berdasarkan hak anak yang dijamin oleh Undang-Undang Dasar mewajibkan pemerintah untuk memberikan akta kelahiran bagi anak, hal ini sesuai dengan bunyi Pasal 28I ayat (4) yang menyatakan bahwa “perlindungan, pemajuan, penegakkan, dan pemenuhan hak asasi manusia adalah tanggung jawab negara, terutama pemerintah.”⁹

Kelahiran merupakan peristiwa hukum yang memerlukan adanya suatu peraturan yang tegas, jelas, dan tertulis sehingga tercipta kepastian hukum dalam masyarakat. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan beberapa peraturan diantaranya peraturan mengenai kelahiran. Didalam Pasal 27 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 mengatakan bahwa Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk ke dinas, paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak tanggal kelahiran.¹⁰

Berdasarkan dari peraturan yang ada pada penerapan dalam meningkatkan mutu pelayanan, maka setiap daerah mempunyai hak untuk mengurus dan mengatur sendiri urusan pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berkualitas dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal maka diregulasikan suatu peraturan daerah yang selanjutnya diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Kebijakan yang

⁹ Pasal 28I ayat (4) Tentang Hak Asasi Manusia

¹⁰ Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 Pasal 27 ayat (1)

diimplementasikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, pada Bidang Pencatatan Sipil adalah :

- a. Surat Keterangan Pindah;
- b. Surat Keterangan Pindah Datang;
- c. Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah;
- d. Surat Keterangan Datang Dari Luar Daerah;
- e. Surat Keterangan Tempat Tinggal;
- f. Surat Keterangan Lahir Mati;
- g. Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
- h. Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
- i. Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
- j. Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
- k. Surat Tanda Bukti Pelaporan Peristiwa Penting Diluar Daerah;
- l. Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas;
- m. Surat Keterangan Pencatatan Sipil;
- n. Surat Keterangan Kelahiran;
- o. Surat Keterangan Kematian;
- p. Surat Keterangan Perkawinan; Dan
- q. Surat Keterangan Perceraian.¹¹

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai

¹¹ Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan Pasal 60 ayat (2)

keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

B. Rumusan Masalah

Permasalahan merupakan bagian dari suatu kegiatan yang berupa pertanyaan yang nantinya diperoleh jawaban setelah penelitian selesai dilaksanakan, yaitu pada kesimpulan.¹² Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaturan pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran diatur di Kota Tangerang?
2. Bagaimana implementasi pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang?
3. Apa sajakah yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah untuk :

¹² Suharsimi Arikunto, 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta : PT Rineka Cipta), hlm. 51

1. Mengetahui peraturan apa saja yang digunakan dalam mengatur pelayanan publik pembuatan akta kelahiran di Kota Tangerang.
2. Mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melayani pembuatan akta kelahiran.
3. Mengetahui tentang berbagai faktor yang menjadi kendala dalam pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang ditinjau dari Peraturan Daerah yang berlaku dan jalan keluarnya.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi semua pihak. Penelitian ini juga memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini hasilnya dapat berguna untuk mengembangkan teori-teori yang peneliti gunakan dan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam hukum administrasi negara dibidang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pemerintah daerah dan masyarakat secara umum. Dan dapat menjadi salah satu masukan dalam melakukan pelayanan publik serta mampu

mengaplikasikannya secara baik dan benar sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Tangerang khususnya mengenai Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran.

- b. Penelitian ini bermanfaat sebagai karya tulis untuk memenuhi tugas penelitian hukum, sebagai syarat menyelesaikan program studi strata satu di Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

E. Terminologi

Dalam terminologi penulisan penelitian ini, menerangkan pengertian-pengertian dari istilah-istilah yang digunakan dalam penulisan penelitian ini, diantaranya yaitu :

1. Implementasi

Menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.¹³

Solihin Abdul Wahab merumuskan proses pelaksanaan sebagai berikut : Pelaksanaan (Implementasi) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan Eksekutif ataupun keputusan

¹³ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*, (Jakarta : Grasindo, 2002) hlm.70

peradilan. Proses ini biasanya diawali dengan pengesahan undang-undang, kemudian pelaksanaan oleh kelompok sasaran.¹⁴

2. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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.¹⁵

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

¹⁴ Solihin Abdul Wahab, 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. (Malang : UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah Malang), hlm.68

¹⁵ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Akta Kelahiran

Pengertian akta kelahiran menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pasal 27 menyebutkan bahwa:

- (1) Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana setempat paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran.
- (2) Berdasarkan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pejabat pencatatan sipil mencatat pada register akta kelahiran dan menerbitkan kutipan akta kelahiran.¹⁶

Dari penjelasan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 27 akta kelahiran itu begitu besar manfaatnya, karena dapat kita lihat hampir setiap urusan kita membutuhkan akta kelahiran, namun demikian masih banyak masyarakat yang enggan mengurusnya secara cepat. Sebagaimana diamanahkan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, setiap kelahiran harus dilaporkan secara cepat, sehingga mendukung upaya pencatatan secara akurat. Serta pembatasan jangka waktu akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya.

¹⁶ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

F. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan dengan cara mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai penyusunan laporan.¹⁷ Untuk mencapai sasaran yang tepat bagi penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Metode Pendekatan

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis sosiologis adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi yang riil dan fungsional dalam sistem kehidupan nyata.¹⁸ Pendekatan yuridis adalah menekankan penelitian yang bertujuan memperoleh pengetahuan hukum secara empiris dengan terjun langsung ke lapangan. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dalam pemberian pelayanan publik pembuatan akta kelahiran itu dilaksanakan. Sesuai dengan tujuan penulis yang telah dikemukakan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

2. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian yang dipergunakan adalah deskriptif analitis yaitu jenis pendekatan yang bertujuan untuk melukiskan atau

¹⁷ Cholid Narbuko Dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2003) Hal. 1

¹⁸ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia Press, 1986), Hal. 51

menggambarkan tentang suatu hal di daerah tertentu dan pada saat tertentu. Hasil penelitian yang diperoleh nantinya akan dianalisis menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dan akan disajikan secara deskriptif.¹⁹ Dalam penelitian ini fokus penulis adalah untuk mengetahui pemberian pelayanan publik dalam pembuatan akta kelahiran di Kota Tangerang.

3. Jenis Dan Sumber Data Penelitian

Sumber data yang dipergunakan didalam penelitian ini diambil dari data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas.²⁰ Sumbernya berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.
- b. Data sekunder adalah data-data yang diperoleh dari buku-buku sebagai data pelengkap sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini adalah data-data yang diperoleh dengan melakukan kajian pustaka seperti buku-buku ilmiah, jurnal, hasil penelitian, dan sebagainya.²¹

¹⁹ Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005, Hal. 48

²⁰ Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada: 2006), Hal. 30

²¹ Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Pt. Hanindita Offset, 1983), Hal. 56

Data sekunder dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 yaitu :

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang berupa ketentuan hukum dan perundang-undangan yang berlaku saat ini dan terkait dengan studi yang diteliti, sebagai berikut :

- a Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- b Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional.
- d Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- e Peraturan Daerah Kota Tangerang Nomor 9 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang berupa literatur-literatur yang berkaitan dengan pokok masalah dalam studi ini yang memberikan petunjuk maupun penjelasan. Data

sekunder mencakup dokumen-dokumen, buku, hasil penelitian yang berwujud laporan, dan seterusnya.²² Seperti tentang pelayanan publik, buku yang membahas mengenai administrasi negara, serta hasil karya ilmiah para sarjana, jurnal, dan pendapat para pakar hukum yang berkaitan dengan penulisan skripsi.

3) Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan dalam bahan hukum primer dan sekunder, seperti kamus hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dan surat kabar.

4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan masalah memberi arah dan mempengaruhi metode pengumpulan data.²³ Dalam metode pengumpulan data, penulis menggunakan penelitian sebagai berikut :

a. Data Primer

Penelitian di lapangan (*Field Research*)

Yaitu suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung pada tempat atau objek penelitian, yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

²² Soerjono Soekanto, *Op. Cit*, Hal. 12

²³ Moh. Nasir, *Op. Cit*, Hal. 211

Tangerang serta melakukan wawancara langsung kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kaur bagian Administrasi, Kaur Pelayanan Umum dan warga masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi.

b. Data Sekunder

Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan beberapa informasi atau data empirik yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, hasil laporan penelitian resmi maupun ilmiah dan literatur lainnya yang mendukung tema penelitian ini.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan penulis sebagai studi kasus penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang.

6. Metode Analisis Data

Setelah penulis melakukan pengumpulan data secara lengkap baik yang diperoleh dari penelitian lapangan maupun dari penelitian kepustakaan, maka data-data yang diperoleh tersebut diolah dan dianalisis secara kualitatif guna menarik kesimpulan atas pokok permasalahan yang diajukan dengan cara menggunakan metode deskriptif analitis. Data-data yang ada akan digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang sudah diperoleh, baik secara lisan maupun secara tertulis, kemudian diuraikan, dibahas, diberi penjelasan, dilihat kesesuaiannya

dengan ketentuan yang berlaku, dan kemudian disusun dalam bentuk penulisan hukum yang kemudian disimpulkan.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas gambaran permulaan dan untuk menghindari pengulangan masalah yang terlalu jauh tentang apa yang semestinya diuraikan, maka penulis menggunakan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, terminologi penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTKA

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang Pemerintah Daerah, Peraturan Daerah, Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Publik Secara Luas, dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam.

BAB III : PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang hasil penelitian dan pembahasan yang menguraikan tentang bagaimana implementasi pelaksanaan pelayanan publik mengenai pembuatan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang, dan kendala dalam pelaksanaan tertib administrasi pelayanan publik yang mempengaruhi

pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang dan solusinya.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab terakhir, peneliti menuliskan kesimpulan dari permasalahan dalam penulisan selain itu juga memberikan rekomendasi dari peneliti untuk menjadikan langkah kedepannya menjadi lebih baik.

