

**ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN  
SIPIK KOTA PEKALONGAN**

**TESIS**



**Oleh:**

**Nama : Bina Adila  
NIM : 20302300042  
KONSENTRASI : HTN/HAN**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

**TESIS**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna  
Mencapai derajat program Magister Ilmu Hukum



Oleh:

Nama : Bina Adila

NIM : 20302300042

KONSENTRASI : HTN/HAN

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG  
2024**

**ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

Diajukan Untuk Penyusunan Tesis  
Program Magister Hukum

Oleh:

Nama : **BINA ADILA**  
NIM : 20302300042  
Konsentrasi : HTN/HAN

Disetujui oleh:  
Pembimbing  
Tanggal,

  
**Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt.,**  
**M.Hum.**  
NIDN: 06-0503-6205

Mengetahui,

Dekan  
Fakultas Hukum  
UNISSULA  
  
**Dr. H. Jayade Hafidz, S.H., M.H.**  
NIDN : 06-2004-6701

**ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Pada Tanggal **15 November 2024**  
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji  
Ketua,  
Tanggal,

  
Dr. Arpangl. S.H., M.H.  
NIDN : 06-1106-6805

Anggota,

Anggota,

  
Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt.,  
M.Hum.  
NIDN: 06-0503-6205

  
Dr. Hj. Peni Rinda Listyowati, S.H.,  
M.Hum.  
NIDN : 06-1807-6001

**UNISSULA**

جامعة سلطان إسماعيل  
Mengetahui

Dekan

Fakultas Hukum  
UNISSULA



  
Dr. H. Jawad Hafidz, S.H., M.H.  
NIDN : 06-2004-6701

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BINA ADILA

NIM : 20302300042

Dengan ini saya nyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

### **ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

Adalah benar hasil karya saya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang,.....November 2024

Yang menyatakan,

  
(BINA ADILA)

## PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : BINA ADILA

NIM : 20302300042

Program Studi : MAGISTER HUKUM

Fakultas : FAKULTAS HUKUM

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi\*~~  
dengan judul :

**ANALISIS HUKUM MENGENAI KUALITAS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN**

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang,.....November 2024

Yang menyatakan,



(BINA ADILA)

\*Coret yang tidak perlu

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Alloh Subhanahu Wa Ta'ala karena atas kehadiran dan rahmatNya yang berlimpah, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis yang berjudul: “Analisis Hukum Mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan”, telah terselesaikan. Penulisan Tesis ini merupakan salah satu persyaratan guna memenuhi persyaratan mencapai derajat Strata Dua (S2) pada Program Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung (UNISSULA) Semarang.

Pada kesempatan ini, penulis menghaturkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyusunan dan penyelesaian penelitian tesis ini.

Ungkapan terima kasih ini penulis haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., S.E., Akt, M.Hum, selaku Rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang dan Pembimbing dalam penyusunan Tesis ini.
2. Bapak Dr. Andri Winjaya Laksana, S.H., M.H., selaku Ketua Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang
3. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H., selaku Sekretaris Program Magister Ilmu Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang

4. Dr. H. Jawade Hafidz, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, serta dorongan yang penuh perhatian dan kesabaran dalam penulisan usulan penelitian tesis ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan karyawan Program Magister Ilmu Hukum yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dalam penulisan usulan penelitian tesis ini.
6. Rekan Mahasiswa MH angkatan 43 dan semua pihak yang telah membantu baik langsung maupun tidak langsung yang dapat memberi semangat dalam penyelesaian penulisan usulan penelitian tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun, dan inovatif sangat penulis harapkan demi tercapainya perbaikan di kemudian hari. Akhir kata penulis berharap semoga Tesis ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Pekalongan...November 2024

Penulis



BINA ADILA

## ABSTRAK

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Undang-Undang ini diantaranya mengatur Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil pengadministrasian dan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang didukung peraturan turunannya, tidak terkecuali seluruh lapisan masyarakat di Kota Pekalongan.

Metode pendekatan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan yang bersifat yuridis sosiologis yakni suatu pendekatan yang diawali dengan menelaah terhadap Pasal-Pasal dalam Undang-Undang dan Peraturan-peraturan yang terkait dengan penulisan ini. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi langsung kepada aparat lingkup Pemerintah Kota Pekalongan yaitu pejabat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pegawai, dan masyarakat yang melakukan pengurusan terkhusus pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekalongan. Data dianalisis dengan menggunakan analisis kualitatif. Analisis hukum pada kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dijelaskan melalui teori-teori hukum: teori implementasi hukum, efektifitas, kewenangan, dan pelayanan publik dalam Islam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : faktor-faktor yang berpengaruh kualitas pelayanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan diarahkan pada kualitas layanan publik yang memuaskan pengguna layanan dokumen kependudukan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan bervariasi. Terdapat kesungguhan dan keikhlasan pegawai dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, ketersediaan aturan yang dapat membantu dan mempermudah pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan, serta kualitas sumber daya manusia yang profesional dengan tingkat kedisiplinan layanan tinggi, ditambah kemampuan dan peningkatan kualitas layanan yang terus menerus perlu diperhatikan untuk mempermudah dan meningkatkan mutu layanan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan, Disdukcapil, dan Masyarakat Kota Pekalongan*

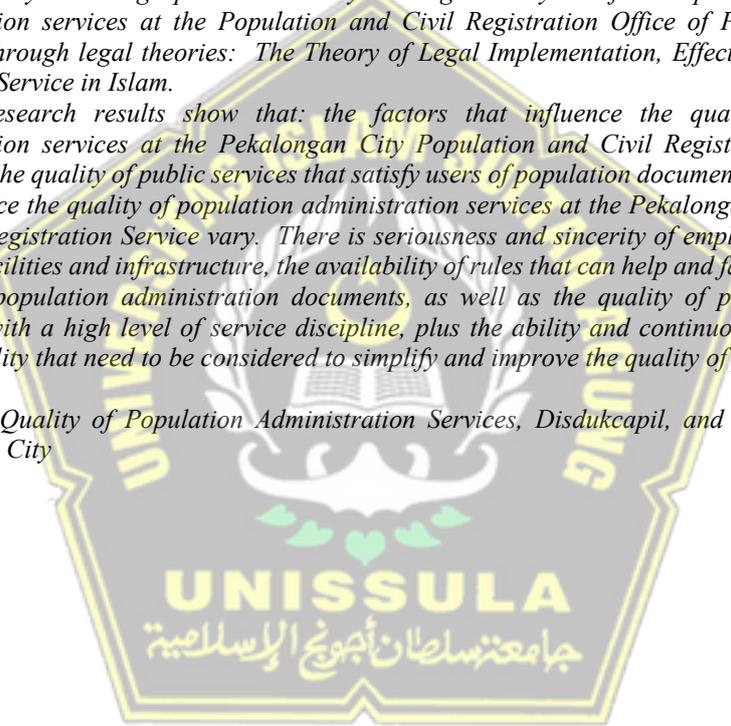
## ABSTRACT

*Law Number 24 of 2013 concerning Population Administration and Civil Registration is a record of significant events experienced by an individual, including birth, death, marriage, divorce, acknowledgment of a child, legitimization of a child, adoption, name changes, and changes in citizenship status, all of which are documented in the civil registration register at the implementing agency. This law regulates Population Administration and Civil Registration, as well as the administration and services related to population and civil registration, supported by its implementing regulations, without exception for all layers of society in the city of Pekalongan.*

*The approach method in this research is a Juridical Sociological approach, which is an approach that begins with examining the Articles in Laws and Regulations related to this writing. Data collection was carried out through direct observation of officials within the Pekalongan City Government, specifically at the Office of Population and Civil Registration, employees, and the public who were processing, particularly the population registration services in Pekalongan City. Data is analyzed using qualitative analysis. Legal analysis of the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Pekalongan City is explained through legal theories: The Theory of Legal Implementation, Effectiveness, Authority, and Public Service in Islam.*

*The research results show that: the factors that influence the quality of population administration services at the Pekalongan City Population and Civil Registration Service are directed at the quality of public services that satisfy users of population document services. Factors that influence the quality of population administration services at the Pekalongan City Population and Civil Registration Service vary. There is seriousness and sincerity of employees in providing services, facilities and infrastructure, the availability of rules that can help and facilitate the service of issuing population administration documents, as well as the quality of professional human resources with a high level of service discipline, plus the ability and continuous improvement of service quality that need to be considered to simplify and improve the quality of public services.*

*Keywords: Quality of Population Administration Services, Disdukcapil, and the Community of Pekalongan City*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH... ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
1. Dilihat dari persyaratan membuat dokumen .....	12
2. Dilihat dari Biaya Pelayanan.....	13
3. Dilihat dari Waktu Penyelesaian .....	13
4. Dilihat dari Mekanisme Pelayanan .....	13
B. Rumusan Masalah .....	17
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian .....	18
E. Kerangka Konseptual .....	20
F. Kerangka Teoretik.....	22
1. Teori Implementasi Hukum .....	27
2. Teori Efektivitas.....	32
3. Teori Kewenangan .....	45
4. Teori Islam dalam Pelayanan Publik.....	59
G. Metode Penelitian.....	66
1. Metode Penelitian.....	67

2.	Metode Penarikan Sampel.....	68
3.	Metode Pengumpulan data.....	68
4.	Metode Analisis Data.....	69
5.	Metode Penyajian data.....	70
H.	Sistematika Penulisan Tesis.....	70
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		72
A.	Peraturan Perundang-Undangan.....	72
1.	Pengertian Peraturan Perundang-Undangan.....	72
2.	Asas-asas Peraturan Perundang-Undangan.....	80
3.	Muatan Peraturan Perundang-Undangan.....	80
B.	Pelayanan Publik.....	83
1.	Konsep Pelayanan Publik.....	83
2.	Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	96
3.	Standar Pelayanan Publik.....	98
C.	Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan.....	99
1.	Konsep Administrasi Kependudukan.....	99
2.	Asas Penyelenggaraan Adminduk.....	108
3.	Pengertian Pencatatan Penduduk dan Pendaftaran Penduduk .....	109
4.	Pelayanan Pendaftaran Penduduk.....	109
D.	Tinjauan Umum Pencatatan Sipil.....	110
1.	Pengertian Pencatatan Sipil.....	110
2.	Macam-macam Pencatatan Sipil.....	111
3.	Asas-Asas Pencatatan Sipil.....	114
4.	Manfaat Pencatatan Sipil.....	114
E.	Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.....	115
1.	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.....	115
2.	Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekalongan.....	115

F. Gambaran Umum Demografi Kota Pekalongan .....	121
1. Letak Geografis .....	121
2. Pemerintahan .....	122
3. Penduduk .....	122
4. Pertumbuhan Penduduk, Kepadatan Penduduk Dan Rasio Jenis Kelamin .....	123
BAB III PEMBAHASAN .....	135
A. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan .....	135
1. Analisis Perundang-Undangan Pelayanan Adminduk .....	136
2. Pelaksanaan Layanan Adminduk di Kota Pekalongan .....	145
a. Prinsip Keterbukaan .....	147
b. Prinsip Partisipatif .....	150
c. Prinsip Akuntabilitas .....	154
3. Kualitas Pelayanan Adminduk .....	185
a. Reability (Reabilitas) .....	185
b. Assurance (Jaminan) .....	188
c. Emphaty (Empati) .....	190
d. Responsiveness (Responsivitas) .....	193
e. Tangible (Bukti nyata) .....	197
a. <i>Realibility</i> (kehandalan) .....	202
b. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) .....	202
c. <i>Assurance</i> (kepastian/jaminan) .....	202
d. <i>Empathy</i> (Empati) .....	203
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan .....	203
1. Kesadaran .....	205
2. Sarana Prasarana .....	206
3. Aturan .....	208
4. Kemampuan .....	211

BAB IV PENUTUP .....	218
A. Simpulan .....	218
B. Saran.....	219
DAFTAR PUSTAKA .....	221



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Jumlah Personil Disdukcapil Kota Pekalongan.....	116
Tabel 2.2	Jumlah dan Tingkat Pendidikan Pegawai Disdukcapil Kota Pekalongan.....	116
Tabel 2.3	Jumlah dan Golongan Ruang Pegawai Disdukcapil Kota Pekalongan.....	118
Tabel 2.4	Jumlah dan Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil Kota Pekalongan.....	120
Tabel 2.5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 .....	125
Tabel 2.6	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota Pekalongan Semester II se kecamatan pekalongan barat Tahun 2023 .....	125
Tabel 2.7	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se- Kecamatan Pekalongan Timur.....	126
Tabel 2.8	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se- Kecamatan Pekalongan Utara.....	126
Tabel 2.9	Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kecamatan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 .....	127
Tabel 2.10	Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Barat.....	128
Tabel 2.11	Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Timur .....	128
Tabel 2.12	Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara.....	129
Tabel 2.13	Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota	

	Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Selatan.....	129
Tabel 2.14	Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 .....	130
Tabel 2.15	Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Barat.....	130
Tabel 2.16	Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Timur.....	131
Tabel 2.17	Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara.....	131
Tabel 2.18	Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 .....	132
Tabel 2.19	Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 .....	132
Tabel 2.20	Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Barat.....	133
Tabel 2.21	Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Timur.....	133
Tabel 2.22	Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara.....	134
Tabel 2.23	Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Selatan.....	134
Tabel 3.1	Rekap Capaian Kinerja Tahun 2023 .....	153
Tabel 3.2	Penyelesaian Dokumen Kependudukan Tepat Waktu.....	185
Tabel 3.3	Pegawai Pelayanan Melayani Masyarakat dengan Sama Rata.....	186
Tabel 3.4	Pegawai dalam Melayani Menunjukkan Kemampuan di bidangnya.....	187
Tabel 3.5	Pegawai Pelayanan Kompeten atau Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan yang Menjamin Pelayanan .....	188
Tabel 3.6	Pegawai Pelayanan Sopan Saat Melakukan Pelayanan. ....	189

Tabel 3.7	Komunikasi Terjalin Antara Pegawai Dan Masyarakat Sudah Baik.....	190
Tabel 3.8	Pegawai Pelayanan Memahami Keluhan Dan Kebutuhan Masyarakat.....	191
Tabel 3.9	Pelayanan Yang Diberikan Cepat Dan Tepat .....	193
Tabel 3.10	Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit. ....	194
Tabel 3.11	Pegawai Pelayanan Tanggap Apabila Terdapat Sebuah Masala Atau pun Komplain Masyarakat .....	195
Tabel 3.12	Pegawai Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah kepada Masyarakat.....	196
Tabel 3.13	Sarana Fisik Seperti Ruang Tunggu Sudah Baik.....	198
Tabel 3.14	Terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan .....	199
Tabel 3.15	Peralatan yang dimiliki kantor Disdukcapil lengkap .....	200
Tabel 3.16	Jumlah Pegawai sudah sesuai ketentuan.....	201
Tabel 3.17	Terdapat kesungguhan dan keikhlasan Pegawai dalam melayani masyarakat .....	205
Tabel 3.18	Fasilitas yang tersedia sudah memudahkan pelayanan.....	207
Tabel 3.19	Dasar atau Landasan Peraturan sudah diterapkan oleh Pegawai dalam melayani masyarakat.....	210
Tabel 3.20	Penanganan Pengadministrasian Catatan atau Dokumen Sudah Baik.....	211
Tabel 3.21	Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	215
Tabel 3.22	Indeks Per Penilaian.....	216
Tabel 3.23	Indeks Per Penilaian.....	216

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekalongan .....	120
Gambar 2.2 Peta Wilayah Kota Pekalongan .....	123



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini ditandai terbitnya Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah mengatur daerah otonom yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan otonomi berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pusat. Tujuan pemberian otonomi seluas-luasnya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu urusan wajib pemerintahan daerah yang harus dilaksanakan oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Pelayanan administrasi kependudukan yang terdiri dari pendaftaran penduduk dan pelayanan pencatatan sipil merupakan sub bagian dari pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik kepada masyarakat.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modern kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244

memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju *good governance*, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam pemenuhan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep pelayanan yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sedangkan Pelaksanaan Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan dengan prosedur dan sistem yang telah ditetapkan sebelumnya. Namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya yang tidak transparan yang memungkinkan terjadinya pungutan liar (pungli) di instansi tersebut, apabila terdapat biaya dalam segi aktual maka perlu adanya kepastian biaya pelayanan, yakni kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan juga

merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan pelayanan.<sup>2</sup>

Secara teoretis aspek kependudukan merupakan hal paling mendasar dalam pembangunan. Dalam nilai universal penduduk merupakan pelaku dan sasaran pembangunan sekaligus yang menikmati hasil pembangunan. Dalam kaitan peran penduduk tersebut, kualitas mereka perlu ditingkatkan dan pertumbuhan serta mobilitasnya harus dikendalikan. Administrasi Kependudukan (Adminduk) 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.<sup>3</sup>

Pengertian tersebut di atas berarti bahwa setiap penduduk harus di data dan ditata melalui penertiban dokumen yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) setempat agar pemerintah dapat dengan mudah memenuhi segala urusan kependudukan bila dokumen setiap penduduk dapat dikelola dengan baik dan tertib. Setiap penduduk mempunyai hak dan kewajibannya, kewajiban setiap penduduk adalah mematuhi semua peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan

---

<sup>2</sup> Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Layanan*, STIA LAN PRESS, Jakarta, hlm. 3

<sup>3</sup> Kemendagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008: 3

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2007 yang merupakan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Dengan memenuhi administrasi kependudukan yang dokumennya diterbitkan oleh Disdukcapil di seluruh daerah yang ada di Indonesia, sedangkan hak setiap penduduk adalah untuk dilindungi dan diperlakukan secara adil dalam memenuhi semua urusan kependudukan yang telah ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan hukum yang berlaku. Hak dan kewajiban tersebut berlaku bagi semua penduduk Indonesia yaitu warga Negara Indonesia dan warga Negara Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.

Penataan administrasi direkomendasikan untuk penyelenggaraan registrasi penduduk termasuk pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK). Dalam pelaksanaan sistem ini, semua penduduk baik Warga Negara Indonesia (WNI) maupun warga Negara Asing (WNA) yang mengalami kejadian vital atau perubahan status kependudukannya harus mendaftarkan diri atau mencatatkan perubahan status tersebut kepada para petugas yang ditunjuk oleh negara. Dengan adanya sistem ini, pemerintah akan memperoleh kemudahan dalam mengatur bentuk-bentuk pelayanan publik lainnya misalnya dibidang pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Administrasi Kependudukan (Adminduk) adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan Informasi

Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Bab I Pasal 1 butir (1) PP Nomor 37 Tahun 2007). Adapun arah dan tujuan pelaksanaan administrasi kependudukan yaitu;

1. Arah administrasi kependudukan:
  - a. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional;
  - b. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan;
  - c. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
  - d. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal; dan
  - e. Mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.
2. Tujuan administrasi kependudukan adalah:
  - a. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
  - b. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
  - c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga

menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;

d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu;

e. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.<sup>4</sup>

### 3. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)

Sistem informasi sangat mendukung proses dalam suatu organisasi khususnya dalam menjalankan fungsi managerial yang meliputi: perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pemerintah Indonesia dalam hal ini Kementerian Dalam Negeri telah memutuskan penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai Nomor identitas Penduduk Indonesia yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia dan berkaitan secara langsung dengan seluruh Dokumen Kependudukan.

Berdasarkan UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan tersebut, Sistem informasi Kependudukan (SIAK) adalah suatu sistem informasi yang pengelolaan, pengkajian, penyimpanan dan pengembangan Sistem Informasi Kependudukan untuk tercapai tertib administrasi di bidang Kependudukan. Pada Pasal 83 dalam Undang-

---

<sup>4</sup> Bab I Pasal 1 butir (1) PP Nomor 37 Tahun 2007, Pelaksanaan UU Adminduk 2006

Undang Nomor 23 Tahun 2006 lebih dijelaskan tentang SIAK pendudukan adalah sebagai berikut:

- a. Data penduduk yang dihasilkan oleh SIAK dan tersimpan didalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan;
- b. Pemanfaatan data penduduk sebagai mana dimaksud pada ayat (1) harus mendapat izin penyelenggara.
- c. Ketentuan lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri.

Pada hakikatnya bahwa upaya tertib dokumen kependudukan atau tertib administrasi kependudukan tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya harus tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berfungsi melindungi, mengakui/mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital (vital event) yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk karena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari.

Dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif/benefit bagi si pemegang dokumen atau penduduk. Pencatatan data penduduk suatu daerah yang melalui sistem informasi administrasi kependudukan menjadi tanggung jawab Pemerintah Kota dan kota dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Kelurahan sebagai awal dari pendataan penduduk di suatu daerah. Selanjutnya data-data tersebut disimpan

kedalam satu *database* yang terintegrasi secara nasional melalui jaringan internet.

#### 4. Tertib Dokumen Kependudukan

Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Admuduk serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan KK, KTP dan / atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan pencatatan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang

diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan:<sup>5</sup>

1. Akte Kelahiran;
2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
3. Kartu Keluarga (KK);
4. Akte Nikah;
5. Akte Cerai;
6. Akte Kematian;
7. Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Demikian halnya dalam memberikan pelayanan kepada publik, aparat pemerintah harus mengetahui tentang administrasi kependudukan khususnya aparatur yang bekerja di Disdukcapil Kota Pekalongan. Setiap masyarakat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan untuk mendapatkan legalitas keberadaan mereka di dalam sebuah negara dan mendapatkan status hukum. Status hukum diberikan untuk memberikan jaminan kepada penduduk agar memperoleh keadilan. Keadilan merupakan tujuan dari usaha penegakan hukum. Tiga unsur dalam menegakkan hukum dan keadilan adalah:

- a. Diperlukan adanya peraturan hukum yang sesuai dengan aspirasi masyarakat;
- b. Adanya aparat penegak hukum yang profesional dan bermental tangguh atau memiliki integritas moral yang terpuji;
- c. Adanya kesadaran hukum masyarakat yang memungkinkan

---

<sup>5</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232

dilaksanakannya penegakan hukum.

SIAK dan Pencatatan Sipil merupakan rangkaian kegiatan yang tidak dapat dipisahkan yang ditangani oleh Disdukcapil Kota Pekalongan. Dalam melaksanakan kegiatan Adminduk dan Pencatatan Sipil, Disdukcapil Kota Pekalongan selalu menjalankan tahapan atau prosedur yang berlaku, melewati tahapan yang sudah ditentukan, dan tidak menyimpang dari aturan-aturan yang berlaku antara lain dalam pengurusan administrasi pendaftaran penduduk prosesnya harus ditangani mulai dari tingkat Rukun tetangga (RT), Kelurahan, Kecamatan dan ke Disdukcapil.

Disdukcapil Kota Pekalongan dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 05 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Disdukcapil Kota Pekalongan. Disdukcapil mempunyai tugas pokok pada Pasal 3 yaitu membantu Wali Kota melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah dibidang Administrasi Kependudukan berdasarkan asas otonomi dan Tugas Pembantuan.<sup>6</sup> Selanjutnya ditindak lanjuti dengan Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Disdukcapil Kota Pekalongan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 05 Tahun 2016 Tentang *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan*, Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2016

<sup>7</sup> Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 73 Tahun 2021 *tentang Kedudukan dan Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Daerah Kota Pekalongan*, Berita Daerah Kota Pekalongan Tahun 2021

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud diatas, Disdukcapil Kota Pekalongan mempunyai Fungsi sebagai berikut :

- a. Merumuskan kebijakan teknis dalam bidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.
- b. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil dan Informasi Administrasi Kependudukan.
- c. Membina dan melaksanakan tugas pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- d. Menyelenggarakan urusan penatausahaan Dinas.

Terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan maka terbit Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2015 tentang Adminduk di Kota yang mengatur peningkatan Pelayanan Adminduk yang profesional, memenuhi standar Teknologi Informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam lingkungan standar pelayanan minimal menuju pelayanan Kependudukan.<sup>8</sup>

Dalam penelitian ini difokuskan pada Pelayanan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekalongan yang merupakan perangkat Pemerintah Kota yang bertanggungjawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi

---

<sup>8</sup> Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 Tentang *Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*

Kependudukan.

Berkaitan dengan urusan administrasi kependudukan yang terjadi di pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan khususnya pembuatan dokumen-dokumen kependudukan menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan yang dapat mempengaruhi pelayanan pembuatan dokumen, beberapa diantaranya yaitu:

1. Dilihat dari persyaratan membuat dokumen

Bahwa masih kurangnya informasi yang tersedia mengenai prosedur serta persyaratan yang diperlukan yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang enggan datang mengurus dokumen, adapun syarat-syarat yang harus disiapkan dalam pengurusan sebagai berikut:

- a. Surat Pengantar Lurah;
- b. Kartu Keluarga Lama;
- c. Surat Nikah atau Akta Cerai bagi yang membuat KK karena perkawinan / perceraian;
- d. Surat Keterangan Lahir / Akta Kelahiran;
- e. Surat Pengangkatan Anak;
- f. Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap bagi WNA;
- g. Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang dari luar wilayahnya;
- h. Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah antar kelurahan dalam wilayahnya;
- i. SKBRI Saat ini karena masalah Birokrasi di Kelurahan masih

diminta, walau Undang-Undang sudah dihapus.

## 2. Dilihat dari Biaya Pelayanan

Menghindari munculnya *oknum* atau pegawai yang meminta biaya kepada masyarakat karena faktor kedekatan dan ingin cepat selesai tanpa melalui prosedur yang ada. Sedangkan Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya dalam pemberi layanan tidak dipungut biaya. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang administrasi Kependudukan Pasal 79A yang berbunyi :

*“Pengurusan dan penertiban dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”*

## 3. Dilihat dari Waktu Penyelesaian

Lamanya waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, tahapan yang kurang jelas dan antrian yang tidak tertib, adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Jangka Waktu Penyelesaian dokumen yang sudah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian dokumen termasuk dalam hal pengaduan. Sesuai dengan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan oleh Disdukcapil Kota Pekalongan yaitu selama 14 (empat belas) hari Kerja.

## 4. Dilihat dari Mekanisme Pelayanan

Dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan proses dari penyelenggaraan administrasi kependudukan harus diketahui oleh semua unsur agar tertib administrasi kependudukan bisa tercapai. Dari skema di

atas dapat tergambarkan bahwa alur proses penerbitan dokumen berawal dari tingkat RT, RW, Lurah, Camat dan Instansi Pelaksana yaitu Disdukcapil. Oleh karena itu dalam mengurus administrasi kependudukan semua pihak ikut terkait, jadi apabila suatu Peraturan Daerah ataupun kebijakan publik ingin berjalan baik maka semua unsur harus terlibat baik pegawai instansi pelaksana maupun masyarakat agar tertib administrasi kependudukan bisa terwujud. Namun di lapangan masih ditemukan masyarakat yang mengeluh mengenai berbelitnya prosedur administrasi kependudukan sehingga membuat keengganan dan rasa malas untuk melakukan proses administrasi kependudukan.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik. Thoha mendefinisikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.<sup>9</sup>

Kualitas pelayanan publik selalu mengedapankan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan, namun selama ini masyarakat masih beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang baik dan tidak berkualitas. Pada

---

<sup>9</sup> Thoha, M, 2008, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Pertama)*, Kencana, Jakarta, hlm.8

kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah pada jalur kedinasan masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.<sup>10</sup>

Untuk bisa menilai kualitas pelayanan publik, diperlukan pemahaman yang bisa membantu menilai bagaimana seharusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga bisa menghasilkan *output*, *outcome*, dan *benefit* yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan dokumen kependudukan merupakan contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Pembuatan dokumen kependudukan merupakan salah satu wujud pelayanan dasar pemerintah kepada masyarakatnya. Dokumen kependudukan merupakan unsur penting dalam administrasi kependudukan. Alasannya adalah karena dokumen ini menyangkut masalah legitimasi seseorang dalam eksistensinya sebagai penduduk dalam suatu wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI), dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Hayat. 2017, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Raja Grafindo Persada, Depok, hlm.6

<sup>11</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124

Perbaikan kualitas pelayanan publik dokumen kependudukan memicu *problem* dengan melihat pada kemampuan aparatur, misalnya petugas layanan Adminduk melakukan pelayanan perekaman KTP-elektronik yang sangat jauh dari harapan masyarakat, kondisi tersebut menjadikan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sinambela mengungkapkan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>12</sup>

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik oleh Disdukcapil harus diorientasikan pada kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan dokumen administrasi kependudukan dengan mengedepankan prinsip pelayanan yang cepat, tepat, akurat dan kualitas. Kemudian memberikan kepuasan kepada masyarakat tanpa diskriminatif atau melihat klasifikasi sosial, ekonomis, tidak berbelit. Hal ini perlu dilakukan sebab dokumen administrasi kependudukan merupakan dokumen yang wajib dimiliki oleh setiap masyarakat guna terciptakan tertib administrasi.

Mencermati kualitas pelayanan kependudukan di Disdukcapil Kota Pekalongan diperlukan penelitian tentang analisis hukum terkait kualitas pelayanan dokumen kependudukan oleh Disdukcapil kota Pekalongan.

---

<sup>12</sup> Sinambela, 2010, *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, hlm.5

Penelitian-penelitian serupa pernah dilaksanakan diantaranya :

- a. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Rokan Hilir (Studi pengurusan kartu keluarga dan Akta Kelahiran) Oleh Dona Ratna Sari, Tesis Ilmu Administrasi Negara, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, 2019
- b. Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Dalam Pelayanan Publik Yang Optimal Di Kota Enrekang oleh Andi Arhami Hamzah, Tesis Ilmu Hukum Magister Ilmu Hukum, Universitas Hasanudin, Makasar, 2021

Namun demikian pada kesempatan penelitian ini berbeda pada judul, rumusan masalah, waktu, *locus*, jumlah *locus*, Tahun penelitian, pijakan payung hukum/Perundang-Undangan, rumusan masalah, asas dan teori hukum serta metode penelitian hukum.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka

peneliti mempunyai tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini. Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan menganalisa kualitas pelayanan administrasi kependudukan terhadap pelayanan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.
2. Mengetahui dan menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Kegunaan penelitian ini dapat ditinjau segi yang saling berkaitan yakni dari segi teoritis. Dengan adanya penelitian ini penulis sangat berharap akan dapat memberikan manfaat :

##### **1. Manfaat Akademis**

Penelitian ini erat hubungannya dengan Mata Kuliah Hukum Administrasi Negara, sehingga dengan melakukan penelitian ini diharapkan penulis dan semua pihak yang berkepentingan dapat lebih memahaminya. Diharapkan dengan adanya tesis ini dapat memberikan informasi, pemikiran dan masukan bagi pengembangan ilmu hukum khususnya tentang kualitas pelayanan dokumen kependudukan.

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang didapat dalam perkuliahan dan membandingkannya dengan praktik di lapangan.
- b. Untuk mengetahui secara mendalam mengenai analisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

- c. Menambah literatur atau bahan-bahan informasi ilmiah yang dapat digunakan untuk melakukan kajian dan penelitian selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memfokuskan kepada Pemerintah Kota Pekalongan melalui Disdukcapil sebagai objek penelitian, sehingga diharapkan para pengambil kebijakan di lingkungan Pemerintah Kota Pekalongan maupun pihak pihak lain yang berkepentingan dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam mewujudkan *perbaikan kualitas pelayanan dokumen kependudukan* di Kota Pekalongan. Diharapkan juga dapat memecahkan permasalahan penataan hukum lingkungan khususnya dalam pelayanan dan penerbitan dokumen kependudukan.

- a. Memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan pada khususnya tentang analisis hukum mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekalongan.
- b. Untuk memberikan masukan dan informasi bagi masyarakat luas tentang analisis hukum mengenai pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekalongan.
- c. Hasil penelitian ini sebagai bahan ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis, khususnya bidang Hukum Tata Negara dan Hukum Administrasi Negara (HTN / HAN).
- d. Memberikan sumbangan pemikiran di bidang hukum pada umumnya dan pada khususnya tentang analisis hukum mengenai pelayanan Adminduk

pada Disdukcapil Kota Pekalongan.

#### E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual atau (*conceptual framework*) adalah gambaran yang dibangun untuk menjelaskan maksud dan tujuan pemilihan judul melalui uraian dari literatur ilmiah yang dapat diterapkan sebagai panduan dalam melakukan penelitian<sup>13</sup>. Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memaknai konsep dalam penelitian ini, maka dapat dirumuskan batasan kerangka konseptual dengan deskripsi bahwa amanat Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (UU Admuduk 2013) sebagai pembaharuan dari Undang-Undang sebelumnya yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 bahwa dalam rangka mewujudkan tertib Admuduk secara nasional, Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum atas setiap Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialami oleh Penduduk dan/atau Warga Negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>14</sup>

Dalam rangka peningkatan pelayanan Admuduk sejalan dengan tuntutan pelayanan Admuduk yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar

---

<sup>13</sup> Soerjono Soekanto, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Rineka Cipta, Jakarta, hlm.103

<sup>14</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang *Administrasi Kependudukan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232

pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>15</sup>

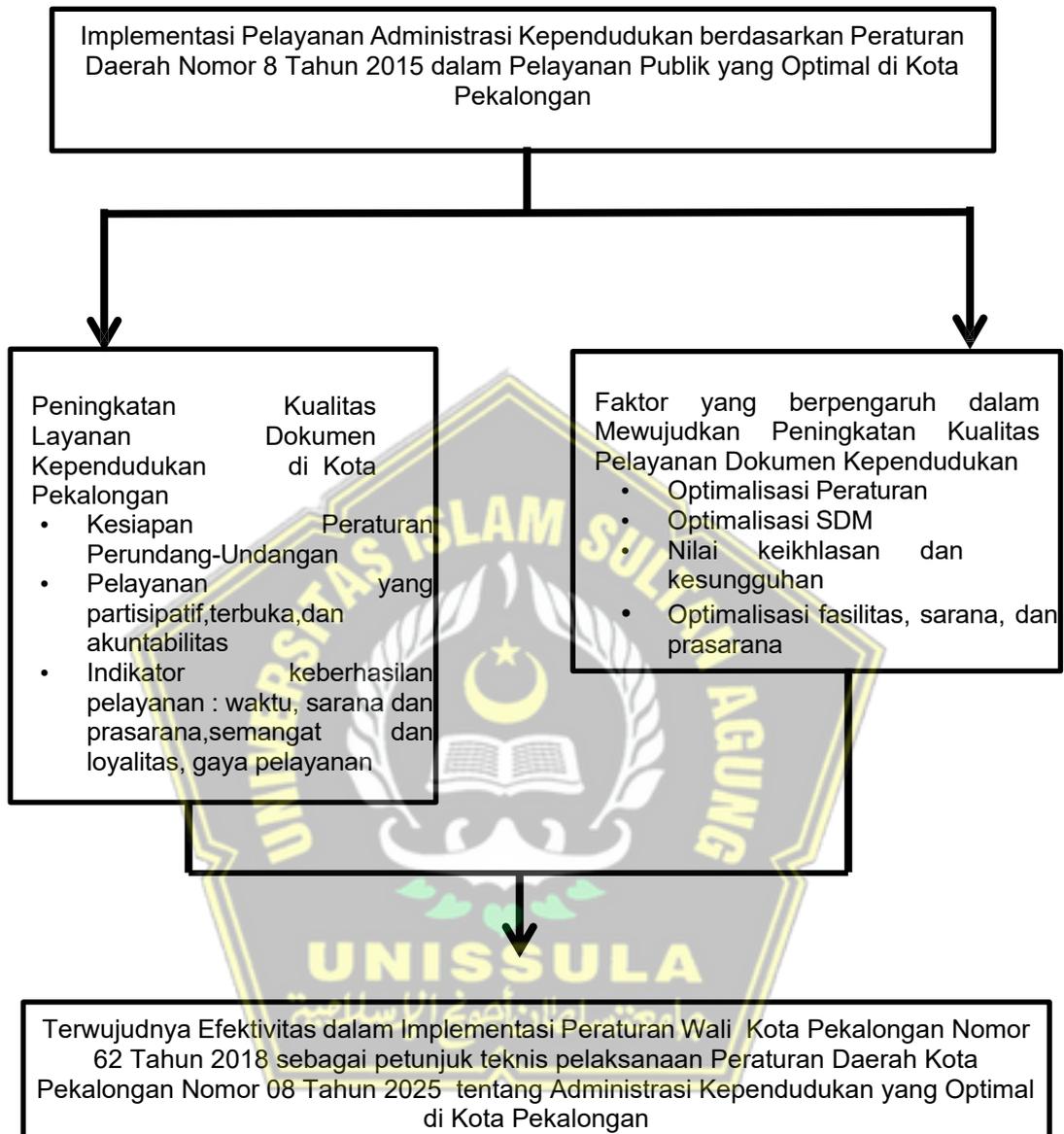
Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakekatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami Penduduk. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Adminduk (UU Adminduk 2013) yang merupakan penjabaran amanat Pasal 26 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bertujuan untuk mewujudkan tertib Adminduk dengan terbangunnya database kependudukan secara nasional serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan. Adminduk sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan Dokumen Kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan Pemerintah Daerah.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Ibid

<sup>16</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Ibid

Berikut skema konsep judul yang dikonstruksi :



**Gambar 1.1 Kerangka Konseptual**

## F. Kerangka Teoretik

Penerimaan suatu teori di dalam penulisan ilmiah, tidak berarti bahwa teori tersebut memiliki kebenaran mutlak karena teori dirumuskan untuk

menjelaskan dan meramalkan fenomena yang ada. Setiap teori selalu sudah dipengaruhi oleh pengandaian-pengandaian dan metode dari ilmuwan yang merumuskannya. Kemampuan suatu teori untuk memprediksi apa yang akan terjadi merupakan kriteria bagi validitas teori tersebut. Bangunan suatu teori yang merupakan abstrak dari sejumlah konsep yang disepakatkan dalam definisi-definisi akan mengalami perkembangan, dan perkembangan itu terjadi apabila teori sudah tidak relevan dan kurang berfungsi lagi untuk mengatasi masalah.

Semakin presisi teori tersebut dapat dibuktikan, semakin besar pula teori tersebut akan diterima di dalam komunitas ilmiah. Ketika suatu bentuk teori telah dianggap mapan di dalam komunitas ilmiah maka hampir semua ilmuwan dalam komunitas ilmiah tersebut menggunakan teori yang mapan itu didalam penelitian mereka. Jika suatu teori ingin diakui sebagai ilmiah, teori ini haruslah cocok (*compatible*) dengan teori-teori lain yang telah diakui sebelumnya. Dan jika suatu teori memiliki kesimpulan prediktif yang berbeda dengan teori lainnya, salah satu di antara kedua teori tersebut salah.

Konsep disebut dalam batasan tertentu yang definitif, apa yang disebut konsep secara umum ini tak lain dari pada apa yang disebut “terma” dalam logika dan apa yang disebut “istilah” dalam setiap perbincangan keilmuan. Apapun sebutannya dalam berbagai perbincangan, secara umum dapatlah dikatakan bahwa “konsep” itu adalah simbol tertentu yang digunakan sebagai representasi kehidupan bermasyarakatnya. Sebagai simbol bermakna, setiap konsep bermukim di alam *numenon*, adalah alam ide yang

imajinatif, sedangkan objek yang diwakili berada di alam *phenomenon*, ialah alam fakta-aktual yang indrawi.

Kata teori secara etimologi berasal dari bahasa Yunani yaitu *theorea*, yang berarti melihat, *theoros* yang berarti pengamatan. Kerlinger mengemukakan bahwa teori adalah suatu kumpulan variabel yang saling berhubungan, definisi-definisi, proposisi-proposisi yang memberikan pandangan yang sistematis tentang fenomena dengan menspesifikasikan relasi-relasi yang ada di antara beragam variabel, dengan tujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada. Teori menurut Sugiyono adalah alur logika atau penalaran, yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan proposisi yang disusun secara sistematis. Secara umum teori mempunyai tiga fungsi, yaitu untuk menjelaskan, meramalkan (*prediction*), dan pengendalian (*control*) suatu gejala (*explanation*).<sup>17</sup> Berdasarkan pengertian teori tersebut dapat dikemukakan bahwa teori memiliki komponen-komponen yang terdiri atas: Konsep, fakta, fenomena, definisi, proposisi dan variabel.

Paradigma berasal dari bahasa Yunani yaitu *paradeigma* yang berarti contoh, tasrif, model. Paradigma ini dapat pula berarti: 1. Cara memandang sesuatu, 2. Dalam ilmu pengetahuan berarti model, pola, ideal. Dari model-model ini fenomena yang dipandang, diperjelas, 3. Totalitas premis-premis teoritis dan metodologis yang menentukan atau mendefinisikan suatu studi ilmiah konkret.<sup>4</sup> Dasar untuk menyeleksi problem-problem dan

---

<sup>17</sup> Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet.III, Alfabeta, Bandung, hlm. 52-54.

pola untuk memecahkan problem-problem riset.<sup>18</sup>

Thomas Kuhn dalam bukunya *The Structure of Scientific Revolution* menggunakan istilah paradigma dalam dimensi yang berbeda yaitu: 1. Paradigma berarti keseluruhan perangkat, kontelasi, keyakinan, nilai-nilai, teknik-teknik, dan selanjutnya yang dimiliki oleh para anggota suatu masyarakat. 2. Paradigma berarti unsur-unsur tertentu dalam perangkat tersebut, yakni cara-cara pemecahan atas suatu teka-teki, yang digunakan sebagai model atau contoh, yang dapat menggantikan model atau cara yang lain sebagai landasan bagi pemecahan atau teka-teki dalam ilmu pengetahuan normal.<sup>19</sup>

Teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang disusun secara sistematis untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena. Suatu teori akan mengalami perkembangan apabila teori tersebut sudah tidak relevan dan kurang berfungsi lagi untuk mengatasi masalah. Penerimaan suatu teori dalam komunitas ilmiah, tidak berarti bahwa teori tersebut memiliki kebenaran mutlak. Teori yang telah mapan dan digunakan oleh mayoritas ilmuwan dalam komunitas ilmiah dalam penelitian selanjutnya disebut sebagai paradigma. Paradigma dibangun oleh para ilmuwan dalam kegiatan ilmiahnya atas berbagai konsep, asumsi-asumsi teoritis umum dalam tatanan tertentu, menyederhanakan yang kompleks yang dapat diterima umum.<sup>20</sup>

Paradigma adalah cara pandang atau kerangka berfikir yang mampu

---

<sup>18</sup> Eza A.A Wattimena, 2008, *Filsafat dan Sains Sebuah Pengantar*, PT. Grasindo, Jakarta, hlm.95

<sup>19</sup> Sugiyono, Op.Cit. hlm.54

<sup>20</sup> Irwansyah, 2021, *Penelitian Hukum*, Mirra Buana Media, Yogyakarta, hlm.36

menjadi wacana temuan ilmiah dan dianut secara bersama oleh para anggota suatu komunitas ilmiah dan atau masyarakat. Sikap para ilmuwan terhadap paradigma yang berlaku dapat saja berubah jika dalam perjalanan kegiatan ilmiahnya atau penelitiannya terdapat *anomali*. Dengan demikian dapat menyebabkan perubahan paradigma karena adanya *anomali* itu, selanjutnya menyebabkan sikap para ilmuwan terhadap paradigma yang berlaku berubah, oleh karena itu sifat penelitian mereka juga berubah. Hal itu membuat para ilmuwan berusaha untuk menciptakan paradigma baru, dalam rangka memberikan penyelesaian terhadap *anomali* yang ditemukan. Jika paradigma baru itu diterima oleh komunitas ilmiah maka paradigma terdahulu ditolak dan ditinggalkan. Paradigma yang baru akan diterima sebagai pengganti paradigma yang lama.

Membahas permasalahan penelitian Tesis ini dipergunakan landasan teori, yang merupakan landasan berpikir yang bersumber dari suatu teori yang diperlukan sebagai tuntunan untuk memecahkan berbagai permasalahan penelitian. Begitu pula landasan teori berfungsi sebagai kerangka acuan yang dapat mengarahkan suatu penelitian. Untuk mengkaji suatu permasalahan hukum secara lebih mendalam, diperlukan teori yang berupa serangkaian asumsi, konsep, definisi dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep.

Suatu teori pada hakikatnya merupakan hubungan antara dua fakta atau lebih, atau pengaturan fakta menurut cara-cara tertentu. Fakta tersebut sesuatu yang dapat diamati dan pada umumnya dapat diuji secara empiris. Dalam

bentuknya yang paling sederhana suatu teori merupakan hubungan antara dua variabel atau lebih yang telah diuji kebenarannya. Teori juga sangat diperlukan dalam penulisan karya ilmiah dalam tatanan hukum positif kongkrit. Dalam teori hukum diperlukan suatu pandangan yang merupakan pendahuluan dan dianggap mutlak perlu ada sebagai dasar studi ilmu pengetahuan terhadap aturan hukum positif. Adapun teori-teori yang dipergunakan dalam membedah permasalahan penelitian tesis ini dapat diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Teori Implementasi Hukum

Definisi implementasi adalah pelaksanaan atau penerapan.<sup>21</sup> Hukum diciptakan untuk dilaksanakan. Hukum dapat dilihat dari bentuknya melalui kaidah yang dirumuskan secara eksplisit, didalamnya terkandung tindakan yang harus dilaksanakan berupa penegakan hukum. Penegakan hukum merupakan suatu proses berlangsungnya pelaksanaan hukum yang melibatkan manusia dan tingkah lakunya.<sup>22</sup>

Implementasi merupakan serangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan.<sup>23</sup> Dapat dipahami bahwa implementasi merupakan salah satu tahap dalam kebijakan publik. Kebijakan publik dalam bentuk Undang-Undang adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering disebut sebagai

---

<sup>21</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

<sup>22</sup> Ishaq, 2008, *Dasar-dasar Ilmu Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 244

<sup>23</sup> Affan Gaffar, 2009, *Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan*, Pustaka Pelajar Kedesama, Jogjakarta, hlm. 294

peraturan pelaksanaan.

Teori Implementasi menurut Edward dan Emerson, menjelaskan bahwa terdapat empat variabel kritis dalam implementasi kebijakan publik atau program, diantaranya; komunikasi atau kejelasan informasi, konsistensi informasi, ketersediaan sumber daya dalam jumlah dan mutu tertentu, sikap dan komitmen dari pelaksana program atau kebijakan birokrat, dan struktur birokrasi atau standar operasi mengatur tata kerja dan tata laksana.

Variabel-variabel tersebut saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan peraturan. Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada publik, ketersediaan sumberdaya untuk melaksanakan kebijakan, sikap dan tanggap dari pelaku yang terlibat, dan struktur pelaksana kebijakan. Ketersediaan sumberdaya pendukung untuk melaksanakan kebijakan yaitu sumber daya manusia, merupakan aktor penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan dan merupakan potensi manusiawi yang melekat keberadaannya pada seseorang meliputi fisik maupun non fisik berupa kemampuan seorang pegawai yang terakumulasi baik dari latar belakang pengalaman, keahlian, keterampilan, dan hubungan personal. Informasi merupakan sumber daya kedua yang penting dalam implementasi kebijakan peraturan. Informasi yang disampaikan atau memperlancar pelaksanaan kebijakan atau program. Kewenangan merupakan hak untuk mengambil keputusan, hak untuk mengarahkan orang lain dan hak untuk memberi perintah. Sikap dan

komitment dari pelaksa kebijakan peraturan. Kunci keberhasilan implementasi kebijakan adalah sikap terhadap penerima dan dukungan atas kebijakan yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan peraturan. Struktur birokrasi menjelaskan susunan tugas dan para pelaksana kebijakan, memecahkannya dalam rincian tugas serta menetapkan prosedur standar operasi.

Pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata penerapan atau implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

Hukum hidup dan berkembang di dalam masyarakat. Hukum merupakan sarana menciptakan ketertiban dan ketentraman bagi kedamaian dalam hidup sesama warga masyarakat. Hukum tumbuh dan berkembang apabila warga masyarakat itu sendiri menyadari makna kehidupannya. Sedangkan tujuan dari hukum itu sendiri adalah untuk mencapai suatu kedamaian dalam masyarakat.<sup>24</sup>

Sehubungan dengan itu dijelaskan teori implementasi hukum yang dikutip oleh Wibowo dari GG. Howard dan RS Summers menyatakan bahwa “Keefektifan hukum bila dikaitkan dengan badan badan penegak

---

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, 1989, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI PRES, Jakarta, hlm. 5

hukumnya, maka faktor-faktor yang mempengaruhinya antara lain adalah Undang-Undang yang mengaturnya harus dirancang dengan baik (perancangan Undang-Undang) dan mereka yang bekerja sebagai pelaksana hukum harus memusatkan tugasnya dengan baik pula.<sup>25</sup>

Selanjutnya, berkaitan dengan teori implementasi hukum, dikemukakan bahwa efektif dan berhasil tidaknya penegakan hukum tergantung pada tiga unsur system hukum, yakni struktur hukum (*structure of the law*), substansi hukum (*substance of the law*), dan budaya hukum (*legal culture*). Struktur hukum menyangkut aparat penegak hukum, substansi hukum meliputi perangkat Perundang-Undangan, dan budaya hukum merupakan hukum yang hidup (*living law*) yang dianut dalam masyarakat.

Tentang struktur hukum Friedman<sup>26</sup> menjelaskan :

*“To begin with, the legal system has the structure of a legal system consist of elements of the kind: the number and size of courts; their jurisdictions...Structure also means how the legislature is organized... what procedures the police department follows, and so on. Structure, in a way, is a kind of cross section of the legal system.. a kind of still photograph, with freezes the action.”*

Struktur dari sistem hukum terdiri atas unsur berikut ini; jumlah dan ukuran pengadilan, yurisdiksinya (termasuk jenis kasus yang berwenang mereka periksa), dan tata cara naik banding dari pengadilan ke pengadilan lainnya. Struktur juga berarti bagaimana badan legislatif ditata,

<sup>25</sup> Sulistiyo Wibowo, Skripsi, 2007, *Implementasi Ketentuan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang di Kota Surakarta*, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

<sup>26</sup> Lawrence M. Friedman, *American Law an Introduction*, ( New York : W.W North and Company)

apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh Presiden, prosedur yang diikuti oleh Kepolisian dan sebagainya. Jadi struktur hukum (*legal structure*) dari lembaga hukum yang ada dimaksudkan untuk menjalankan penerkakat hukum yang ada.

Di Indonesia misalnya, jika kita berbicara tentang struktur sistem hukum Indonesia, maka termasuk didalamnya struktur institusi-institusi penegakan hukum seperti kepolisian, kejaksaan, dan pengadilan.<sup>27</sup>

Substansi hukum menurut Friedman adalah : *“Another aspect of the legal system is its substance. By this is meant the actual rules, norms, and behavioral patterns of people inside the system...The stress here is on living law, not just rules in law books.”*<sup>28</sup>

Aspek lain dari sistem hukum adalah substansinya. Yang dimaksud dengan substansi adalah aturan, norma, dan pola perilaku nyata manusia yang berada dalam sistem itu. Jadi, substansi hukum menyangkut peraturan Perundang-Undangan yang berlaku yang memiliki kekuatan yang mengikat dan menjadi pedoman bagi aparat penegak hukum.

Sedangkan mengenai budaya hukum, Friedman<sup>29</sup> berpendapat:

*“The third component of legal system, of legal culture. By this we mean people’s attitudes toward law and legal system their belief... in other words, is the climate of social thought and social force which determines how law is used, avoided, or abused.”*

Kultur hukum menyangkut budaya hukum yang merupakan sikap

<sup>27</sup> Achmad Ali, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis)* Ghalelea, Jakarta.

<sup>28</sup> Lawrence M. Friedman, Op.Cit hlm.6

<sup>29</sup> Lawrence M. Friedman, *Ibid.* hlm 6

manusia (termasuk budaya hukum aparat penegak hukumnya) terhadap hukum dan sistem hukum. Sebaik apapun penataan struktur hukum untuk menjalankan aturan hukum yang ditetapkan dan sebaik apapun kualitas substansi hukum yang dibuat tanpa didukung budaya hukum oleh orang-orang yang terlibat dalam sistem dan masyarakat maka penegakan hukum tidak akan berjalan efektif.

Hukum sebagai alat untuk mengubah atau rekayasa sosial tidak lain hanya merupakan ide-ide yang ingin diwujudkan oleh hukum itu. Untuk menjamin agar terciptanya fungsi hukum sebagai rekayasa masyarakat kearah yang lebih baik, maka bukan hanya dibutuhkan ketersediaan hukum dalam arti kaidah atau peraturan, melainkan juga adanya jaminan atas perwujudan kaidah hukum tersebut ke dalam praktik hukum, atau dengan perkataan lain, jaminan akan adanya penegakan hukum (*law enforcement*) yang baik. bekerjanya hukum bukan hanya merupakan fungsi perundang-undangan belaka, melainkan aktivitas birokrasi pelaksanaannya.

## 2. Teori Efektivitas

Kata efektivitas berasal dari kata dasar efektif dalam bahasa latin *efficere* yang berarti menimbulkan, atau mencapai hasil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas lebih berarti sebagai hasil akibat, dalam keadaan berhasil atau sesuatu yang dapat menghasilkan atau mengakibatkan.<sup>30</sup> Dengan demikian efektivitas hukum dapat diartikan

---

<sup>30</sup> WJS.Poerwodarminto,2005, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, Balai

sebagai keberhasilan hukum, atau dengan kata lain keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri. Efektivitas adalah suatu tolak ukur untuk melihat capaian dalam melakukan kinerja yang dilakukan oleh individu atau kelompok.

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 sesungguhnya dicapai. Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Jadi efektivitas hukum menurut pengertian di atas diartikan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran suatu target telah tercapai sesuai yang direncanakan.

Tujuan hukum adalah untuk mencapai kedamaian dengan mewujudkan kepastian dan keadilan dalam masyarakat. Kepastian hukum menghendaki perumusan kaidah-kaidah hukum yang berlaku umum, yang berarti pula bahwa kaidah-kaidah tersebut harus ditegakkan atau dilaksanakan dengan tegas. Hal ini menyebabkan bahwa hukum harus diketahui dengan pasti oleh para warga masyarakat, oleh karena hukum

tersebut terdiri dari kaedah-kaedah yang ditetapkan untuk peristiwa-peristiwa masa kini dan untuk masa-masa mendatang serta bahwa kaedah-kaedah tersebut berlaku secara umum. Dengan demikian, maka di samping tugas-tugas kepastian serta keadilan tersimpul pula unsure kegunaan di dalam hukum. Artinya adalah bahwa setiap warga masyarakat mengetahui dengan pasti hal-hal apakah yang boleh dilakukan dan yang dilarang untuk dilaksanakan, di samping bahwa warga masyarakat tidak dirugikan kepentingan-kepentingannya di dalam batas-batas yang layak.<sup>31</sup>

Bagaimana hukum di Indonesia sangat sulit untuk dijawab secara tepat dan bahkan sukar untuk mendekati ketepatan sekalipun. Beberapa gejala dapat dikemukakan untuk memberikan petunjuk-petunjuk serta gambaran yang agak luas. Sejak Tahun 1945 Indonesia telah mengalami proses transformasi di bidang hukum, sejak Tahun tersebut antara lain telah banyak Perundang-Undangan baru yang diperlakukan, disamping banyaknya keputusan-keputusan badan-badan peradilan yang telah berbeda dengan yurisprudensi zaman kolonial. Walaupun demikian, masih banyak kaidah-kaidah hukum dari zaman colonial yang tetap berlaku secara tegas maupun samar-samar, dan walaupun ada yang telah dihapuskan masih sulit untuk menghapuskan alam pikiran lama yang masih berorientasi pada system hukum di Indonesia telah banyak dipengaruhi oleh cita-cita baru yang timbul dan tumbuh sejak

---

<sup>31</sup> Soerjono Soekanto, 1976, *Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia*, Universitas Indonesia, Jakarta, hlm. 40.

proklamasi kemerdekaan pada Tahun 1945.<sup>32</sup>

Apa yang menjadi cita-cita yang baru tentang isi hukum nasional masih sulit untuk ditetapkan secara tegas, terutama oleh karena masyarakat Indonesia terdiri dari bagian-bagian masyarakat yang mempunyai ciri-ciri social dan budaya yang berbeda, hal mana mengakibatkan pula terdapatnya perbedaan-perbedaan di dalam cara dan pandangan hidup. Lagi pula peranan hukum telah melemah sejak berlangsungnya *revolusi fisik* yang menyebabkan terjadinya perubahan-perubahan social dan kebudayaan pada masyarakat Indonesia, hal mana pada taraf-taraf tertentu menyebabkan terjadinya disorganisasi dan keadaan anomie tersebut merupakan keadaan dimana warga masyarakat tidak mempunyai pegangan ukuran atau pedoman bagi kegiatan-kegiatannya dalam arti mana yang merupakan kegiatan-kegiatan yang baik dan mana yang buruk. Keadaan ini bertambah parah pada periode berikutnya terutama sebelum Tahun 1966. Revolusi fisik yang berlangsung setelah Tahun 1945 tidaklah secara menyeluruh menghapuskan hukum yang berlaku pada zaman kolonial. Kalaupun ada yang dihapuskan, maka belum ada hukum penggantinya, halmana terutama disebabkan oleh karena tujuan utama daripada revolusi fisik adalah untuk mencapai dan mempertahankan hukum kemerdekaan. Kelemahan-kelemahan system hukum lama yang berasal dari zaman colonial baru disadari pada awal Tahun enam puluh, akan tetapi semenjak itu, kehidupan dan perkembangan hukum tidaklah begitu menguntungkan oleh karena

---

<sup>32</sup> Soerjono Soekanto, *Ibid*, hlm. 16.

adanya eksploitasi dari kegiatan-kegiatan politik. Periode 1960-1965 ditandai dengan menurunnya wibawa hukum, sehingga para warga masyarakatpun pudar kepercayaannya terhadap hukum. Suatu revolusi sebagaimana dialami oleh bangsa Indonesia merupakan suatu proses yang berlangsung dengan cepat, bersifat kompleks dan bahkan dengan kekerasan dalam merubah nilai-nilai, struktur social, lembaga-lembaga politik, kebijaksanaan-kebijaksanaan, maupun kepemimpinan. Perubahan-perubahan yang kemudian mengikutinya pada tahap-tahap berikutnya lebih merupakan proses reformasi yang terutama bertujuan untuk membina serta mengembangkan dasar-dasar serta nilai-nilai baru yang dihasilkan oleh revolusi. Pekerjaan dan masalah-masalah yang dihadapi oleh para pelopor reformasi jelas lebih sulit, oleh karena lebih banyak menyangkut masalah-masalah konsolidasi, pembinaan dan pengembangan, dalam proses mana dia seringkali harus berhadapan dengan unsure-unsur masyarakat yang mempunyai kepentingan-kepentingan yang tertanam dengan kuatnya.<sup>33</sup>

Pada masa reformasi kepercayaan masyarakat terhadap wibawa hukum secara perlahan-lahan mulai pulih, walaupun belum sepenuhnya. Pada masa itulah mulai terdengar suara-suara dari berbagai golongan masyarakat yang antara lain menginginkan ditegakkannya kembali supremasi hukum atau yang lebih dikenal dengan sebutan penegakan

---

<sup>33</sup>Soerjono Soekanto, Ibid, hlm. 33.

kembali *rule of law*. Keadaan ini terutama disebabkan oleh karena masyarakat telah sampai pada puncak penderitaannya karena keadaan ekonomi yang parah serta ketiadaan kenderitanya karena keadaan ekonomi yang parah, serta ketidadaan ketertiban di dalam arti tidak adanya kepastian tentang apa yang menjadi wadah hak-hak dan kewajiban-kewajiban para warga masyarakat. Dengan demikian maka untuk mengakhiri kepincangan-kepincangan tersebut, antara lain, diperlukan usaha-usaha untuk menegakkan kembali *rule of law*, masalahnya tidak semudah itu, kiranya perlu ditegaskan terlebih dahulu apa yang dimaksudkan dengan *rule of law* tersebut. Istilah atau pengertian *rule of law* paling sedikit dapat dipakai dalam dua arti, yaitu dalam arti formil dan materiil (ideologis). Di dalam arti yang formil, maka *rule of law* dimaksudkan sebagai kekuasaan public yang terorganisir, yang berarti bahwa setiap system kaedah kaedah yang didasarkan pada hirarki perintah merupakan *rule of law*. Dalam arti yang formil ini, maka *rule of law* mungkin menjadi alat yang paling efektif dan efisien untuk menjalankan pemerintahan.<sup>34</sup>

*Rule of law* dalam arti materiil atau ideologis mencakup ukuran-ukuran tentang hukum yang baik dan hukum yang buruk yang antara lain mencakup aspek-aspek sebagai berikut:

- a. Ketaatan dari segenap warga masyarakat terhadap kaeda-kaedah hukum yang dibuat serta diterapkan oleh badan-badan legislatif,

---

<sup>34</sup> Soerjono Soekanto, *Ibid*, hlm. 35.

eksekutif dan yudikatif.

- b. Kaedah-kaedah hukum harus selaras dengan hak-hak azasi manusia.
- c. Negara mempunyai kewajiban untuk menciptakan kondisi-kondisi social yang meungkinkan terwujudnya aspirasi-aspirasi manusia dan penghargaan yang wajar terhadap martabat manusia.
- d. Terdapat tata cara yang jelas dalam proses mendapatkan keadilan terhadap perbuatan yang sewenang-wenang dari penguasa.
- e. Adanya badan yudikatif yang bebas dan merdeka yang akan dapat memeriksa serta memperbaiki setiap tindakan yang sewenang-wenang dari badan eksekutif dan legislatif.<sup>35</sup>

Menurut Soerjono Soekanto derajat efektivitas suatu hukum ditentukan antara lain oleh taraf kepatuhan warga masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya. Sehingga menurutnya bahwa taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsi hukum merupakan suatu pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup.<sup>16</sup>

Apabila ingin mengetahui sejauh mana efektivitas dari hukum, maka pertama-tama harus dapat mengukur sejauh mana hukum itu ditaati oleh sebagian besar target yang menjadi sasaran ketaatannya, kita akan

---

<sup>35</sup> *Op.Cit*, Hal 375

mengatakan bahwa aturan hukum yang bersangkutan adalah efektif. Namun demikian, sekalipun dikatakan aturan yang ditaati itu efektif, tetapi tetap masih dapat mempertanyakan lebih jauh derajat efektivitasnya karena seseorang menaati atau tidak suatu aturan hukum tergantung pada kepentingannya. Sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya, bahwa kepentingan itu ada bermacam-macam, di antaranya yang bersifat *compliance, identification, internalization*.<sup>17</sup>

Teori Efektivitas (Soerjono Soekanto) hukum sebagai kaidah merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Metode berpikir yang dipergunakan adalah metode deduktif-rasional, sehingga menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Di lain pihak ada yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur (*ajeg*). Metode berpikir yang digunakan adalah induktif-empiris, sehingga hukum itu dilihatnya sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama, yang mempunyai tujuan tertentu.<sup>36</sup>

Efektivitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak. ) Efektivitas hukum artinya efektivitas yang ingin dicapai, yakni efektivitas hukum. Salah satu upaya

---

<sup>36</sup> Soerdjono, Op.Cit. *Beberapa Permasalahan Hukum*, hlm. 45.

yang biasanya dilakukan agar supaya masyarakat mematuhi kaidah hukum adalah dengan mencantumkan sanksi-sanksinya. Sanksi-sanksi tersebut bisa berupa sanksi negatif atau sanksi positif, yang maksudnya adalah menimbulkan rangsangan agar manusia tidak melakukan tindakan tercela atau melakukan tindakan yang terpuji.<sup>37</sup>

Diperlukan kondisi-kondisi tertentu yang harus dipenuhi agar hukum mempunyai pengaruh terhadap sikap tindak atau perilaku manusia. Kondisi- kondisi yang harus ada adalah antara lain bahwa hukum harus dapat dikomunikasikan. Komunikasi hukum lebih banyak tertuju pada sikap, oleh karena sikap merupakan suatu kesiapan mental sehingga seseorang mempunyai kecenderungan untuk memberikan pandangan yang baik atau buruk, yang kemudian terwujud di dalam perilaku nyata. Apabila yang dikomunikasikan tidak bisa menjangkau masalah-masalah yang secara langsung dihadapi oleh sasaran komunikasi hukum maka akan dijumpai kesulitan-kesulitan. Hasilnya yaitu hukum tidak punya pengaruh sama sekali atau bahkan mempunyai pengaruh yang negatif. Hal itu disebabkan oleh karena kebutuhan mereka tidak dapat dipenuhi dan dipahami, sehingga mengakibatkan terjadinya frustrasi, tekanan, atau bahkan konflik.<sup>38</sup>

Faktor-faktor yang mengukur ketaatan terhadap hukum secara umum antara lain :<sup>39</sup>

---

<sup>37</sup> Ibid, hlm. 48.

<sup>38</sup> Ibid, hlm. 50

<sup>39</sup> Ibid. hlm. 50

- a. Relevansi aturan hukum secara umum, dengan kebutuhan hukum dari orang-orang yang menjadi target aturan hukum secara umum itu.
  - b. Kejelasan rumusan dari substansi aturan hukum, sehingga mudah dipahami oleh target diberlakukannya aturan hukum.
  - c. Sosialisasi yang optimal kepada seluruh target aturan hukum itu.
  - d. Jika hukum yang dimaksud adalah Perundang-Undangan, maka seyogyanya aturannya bersifat melarang, dan jangan bersifat mengharuskan, sebab hukum yang bersifat melarang (*prohibitur*) lebih mudah dilaksanakan ketimbang hukum yang bersifat mengharuskan (*mandatur*).
  - e. Sanksi yang diancam oleh aturan hukum itu harus dipadankan dengan sifat aturan hukum yang dilanggar tersebut.
  - f. Berat ringannya sanksi yang diancam dalam aturan hukum harus proporsional dan memungkinkan untuk dilaksanakan.
  - g. Kemungkinan bagi penegak hukum memproses jika terjadi pelanggaran terhadap aturan hukum tersebut, adalah memang memungkinkan, karena tindakan yang diatur dan diancamkan sanksi, memang tindakan yang konkret, dapat dilihat, diamati, oleh karenanya memungkinkan untuk diproses dalam setiap tahapan (penyelidikan, penyidikan, penuntutan, dan penghukuman).
  - h. Aturan hukum yang mengandung norma moral berwujud larangan, relatif akan jauh lebih efektif ketimbang aturan hukum yang
-

bertentangan dengan nilai moral yang dianut oleh orang-orang yang menjadi target diberlakukannya aturan tersebut.

- i. Efektif atau tidak efektifnya suatu aturan hukum secara umum, juga tergantung pada optimal dan profesional tidak aparat penegak hukum untuk menegakkan aturan hukum tersebut.
- j. Efektif atau tidaknya suatu aturan hukum secara umum, juga mensyaratkan adanya standar hidup sosio-ekonomi yang minimal di dalam masyarakat.

Jika yang akan dikaji adalah efektivitas Perundang-Undangan, maka dapat dikatakan bahwa tentang efektifnya suatu perundang-undangan, banyak tergantung pada beberapa faktor, antara lain :

- a. Pengetahuan tentang substansi (isi) Perundang-Undangan.
- b. Cara-cara untuk memperoleh pengetahuan tersebut.
- c. Institusi yang terkait dengan ruang lingkup perundang-undangan didalam masyarakatnya.
- d. Bagaimana proses lahirnya suatu Perundang-Undangan, yang tidak boleh dilahirkan secara tergesa-gesa untuk kepentingan instan (sesaat), yang diistilahkan oleh Gunnar Myrdall sebagai sweep legislation (Undang-Undang sapu), yang memiliki kualitas buruk dan tidak sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Jadi, Achmad Ali berpendapat bahwa pada umumnya faktor yang banyak mempengaruhi efektivitas suatu Perundang-Undangan adalah profesional dan optimal pelaksanaan peran, wewenang dan fungsi dari

para penegak hukum, baik di dalam penjelasan tugas yang dibebankan terhadap diri mereka maupun dalam penegakan Perundang-Undangan tersebut.<sup>40</sup>

Selanjutnya Soerjono Soekanto menggunakan tolok ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni :<sup>41</sup>

a. Faktor Hukum

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan Undang-Undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja.

b. Faktor Penegakan Hukum

Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya

---

<sup>40</sup> *Ibid*, Hlm. 6.

<sup>41</sup> Soerjono Soekanto.2007, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, hlm.5

hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata petugas atau penegak hukum. Sayangnya dalam melaksanakan wewenangnya sering timbul persoalan karena sikap atau perlakuan yang dipandang melampaui wewenang atau perbuatan lainnya yang dianggap melunturkan citra dan wibawa penegak hukum. Hal ini disebabkan oleh kualitas yang rendah dari aparat penegak hukum tersebut.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual.

d. Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator

berfungsinya hukum yang bersangkutan.

### 3. Teori Kewenangan

Pilar utama negara hukum yaitu asas legalitas maka berdasarkan prinsip ini tersirat bahwa kewenangan pemerintah berasal dari peraturan Perundang-Undangan, yaitu sumber kewenangan bagi pemerintah yaitu peraturan Perundang-Undangan, Secara teori wewenang yang bersumber dari peraturan Perundang-Undangan tersebut diperoleh melalui tiga cara yaitu kewenangan yang diperoleh melalui atribusi, kewenangan yang diperoleh melalui delegasi dan kewenangan yang diperoleh dari mandat.<sup>42</sup>

Kewenangan yang didapat dari atribusi mutlak berasal dari amanat Undang-Undang yang secara eksplisit langsung terdapat dari redaksi Undang-Undang atau pasal tertentu, dan penerima atribusi dapat memperluas bidang atribusi dan memperluas wewenang baru yang telah didapat sejauh tidak melewati bidang kewenangan, kewenangan atribusi akan tetap lekat selama tidak ada perubahan peraturan Perundang-Undangan, secara mutlak tanggung jawab dan tanggung gugat kepada penerima atribusi, hubungan hukum wewenang antara pembentuk Undang-Undang dengan organ/badan pemerintahan, sedangkandalam delegasi tidak dapat menciptakan dan memperluas wewenang yang ada hanya pelimpahan wewenang dari organ/badan dan atau pejabat pemerintahan lain dan secara yuridis tanggung jawab delegasi berpindah dari pemberi ke penerima delegasi. Penerima delegasi bertanggung jawab kepada pemberi delegasi serta dapat

---

<sup>42</sup> Ridwan, H. R. 2016, *Hukum Administrasi Negara, Ed. Revisi,-cet. 9*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm.101.

dicabut atau ditarik kembali jika terdapat penyalahgunaan dan atau penyimpangan yang dilakukan oleh penerima delegasi, berdasar kewenangan atribusi yang diberikan oleh pemberi delegasi kepada penerima delegasi (delegataris), mandat yaitu diperoleh dari pelimpahan wewenang yang diberikan dari pemberi mandat kepada penerima mandat (mandataris) biasanya terdapat di dalam intern pemerintahan biasa terjadi antara atasan dan bawahan kemudian mandat dapat ditarik kembali atau digunakan sewaktu-waktu oleh pemberi kewenangan sedangkan tanggungjawab dan tanggung gugat beradapada pemberi mandat.<sup>43</sup>

Rumusan berdasarkan peraturan peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, selain mengandung makna untuk keabsahan (legalitas) dari setiap kewenangan pemerintah yang dijalankan oleh organ/badan atau pejabat tata usaha negara juga menunjukkan bahwa kewenangan pemerintah berasal dari peraturan Perundang-Undangan yang berlaku saja.<sup>44</sup>

Undang - Undangno. 30 Tahun 2014 berbunyi yaitu kewenangan diperoleh melalui atribusi adalah kewenangan yang diberikan kepada organ/badan dan atau pejabat pemerintah oleh Undang-Undang Dasar negara RI Tahun 1945 atau Undang- Undang, Wewenang atribusi tidak boleh di delegasikan kecuali diatur oleh Undang - Undang Dasar. Sedangkan kewenangan yang diperoleh melalui delegasi yaitu pelimpahan wewenang

---

<sup>43</sup> Fitri, R. R. (2019). *Kajian Yuridis Kewenangan majelis Permusyawaratan Rakyat Dalam Penetapan Kebijakan Rencana Pembangunan Nasional*. hlm.90

<sup>44</sup> Indroharto. (1993). *Usaha memahami Undang-Undang tentang peradilan tata usaha negara: Buku 1. Beberapa pengertian dasar hukum tata usaha negara*. Pustaka Sinar Harapan.

dari organ/badan dan atau pejabat pemerintah kepada organ/badan atau pejabat pemerintah yang bertanggung jawab begitujuga tanggung gugat sepenuhnya berpindah kepada penerima delegasi dan dikukuhkan melalui aturan pemerintah, keputusan Presiden (KEPRES) dan atau Peraturan Daerah (PERDA) adalah kewenangan pelimpahan dan sebelumnya telah ada. wewenang yang diperoleh melalui delegasi tidak dapat dilimpahkan lagi kepada organ/badan dan atau pejabat pemerintah yang lain kecuali diatur melalui Undang - Undang, didalam hal diatur melalui Undang – Undang. organ/badan dan atau pejabat pemerintah yang mendapat kewenangan dapat mensub delegasikan tindakan ke organ/badan dan atau pejabat pemerintah lain dengan ketentuan diterapkan berbentuk aturan sebelum kewenangan dilaksanakan, dilaksanakan di dalam pemerintah itu sendiri dan paling banyak diberikan kepada organ/badan dan atau pejabat pemerintah satu tingkat dibawahnya. Organ/Badan dan atau pejabat pemerintah yang melimpahkan delegasi bisa menggunakan sendiri wewenangnya yang sudah dilimpahkan melalui delegasi kecuali ditentukan lain oleh peraturan Undang – Undang. Apabila penerapan kewenangan melalui delegasi tidak efektif maka organ/badan dan atau pemerintah yang mendelegasikan bisa ditarik lagi kewenangan yang sudah didelegasikan.

Kewenangan organ/badan dan atau pejabat pemerintah dibatasi masa atau tenggang waktu kewenangan. Wewenang badan dan pejabat pemerintah dibatasi oleh wilayah atau daerah berlakunya wewenang . kewenangan organ/badan dan atau pejabat pemerintah dibatasi lingkup

bidang atau materi kewenangan. Wewenang organ/badan dan atau pejabat pemerintah dibatasi oleh masa dan tenggang waktu wewenang.

Berbagai literatur sering ditemukan istilah kekuasaan, kewenangan, dan wewenang. Kekuasaan merupakan inti dari penyelenggaraan negara, agar negara dapat menyelenggarakan pemerintahan dengan baik, maka (organ) negara harus diberi kekuasaan. Dengan adanya kekuasaan tersebut negara dapat bekerjasama, melayani warga negaranya. Max Weber menyebut kekuasaan yang berkaitan dengan hukum sebagai wewenang rasional atau legal, yakni wewenang yang berdasarkan suatu sistem hukum ini dipahami sebagai kaidah-kaidah yang telah diakui serta dipatuhi masyarakat dan bahkan diperkuat oleh negara. Kewenangan atau wewenang memiliki kedudukan penting dalam kajian hukum tata negara dan hukum administrasi.<sup>45</sup>

Istilah wewenang atau kewenangan disejajarkan dengan “*authority*” dalam bahasa Inggris “*bevoegdheid*” dalam bahasa Belanda. Authority dalam *Black's Law Dictionary* diartikan sebagai *Legal power; a right to command or to act; the right and power of publik officers to require obedience to their orders lawfully issued in scope of their publik duties*.<sup>46</sup> (kewenangan atau wewenang adalah kekuasaan hukum, hak untuk memerintah atau bertindak; hak atau kekuasaan pejabat publik untuk

"*Bevoegdheid*" dalam istilah Hukum Belanda, Phillipus M. Hadjon

<sup>45</sup> Max Weber Dalam A. Gunawan Setiardja, 1997, *Dialektika Hukum Dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia*, Kanisius, Yogyakarta, hlm.1

<sup>46</sup> Henry Campbell Black, 1990, *Black'S Law Dictionary*, West Publishing

memberikan catatan berkaitan dengan penggunaan istilah “wewenang” dan “*bevoegdheid*”. Istilah "*bevoegdheid*" digunakan dalam konsep hukum privat dan hukum publik, sedangkan "wewenang" selalu digunakan dalam konsep hukum publik. Wewenang (authority, competence) adalah hak dan kekuasaan (untuk menjalankan sesuatu).<sup>47</sup>

Menurut Philipus M. Hadjon wewenang merupakan faktor penting dan mendasar dalam hal pembentukan Perundang-Undangan termasuk peraturan daerah. Sebagai suatu konsep hukum publik, wewenang pemerintahan sekurang-kurangnya terdiri atas, 3 (tiga) komponen, yaitu pengaruh, dasar hukum dan konformitas hukum. Komponen pengaruh bermakna bahwa penggunaan wewenang pemerintahan dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subyek hukum. Komponen dasar hukum bermakna bahwa wewenang pemerintahan selalu harus dapat ditunjuk dasar hukumnya. Sementara komponen konformitas hukum mengandung makna adanya standar wewenang, yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).<sup>48</sup>

Di dalam kewenangan terdapat wewenang-wewenang. Wewenang tidak hanya meliputi membuat keputusan pemerintahan (*besluit*), tetapi meliputi wewenang dalam rangka melaksanakan tugas, dan pembentukan wewenang serta distribusi wewenang utamanya ditetapkan dalam Undang-Undang Dasar.

Wewenang sebagai konsep hukum publik sekurang-kurangnya

<sup>47</sup> Philipus M. Hadjon, 1997, Tentang *Wewenang*, *Yuridika*, Nomor 5&6 Tahun XII, hlm.3

<sup>48</sup> Philipus M. Hadjon, *Ibid*, hlm.3

terdiri atas 3 (tiga) komponen, yaitu <sup>49</sup>:

- a. pengaruh;
- b. dasar hukum;
- c. konformitas hukum.

Komponen pengaruh ialah bahwa penggunaan wewenang dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subjek hukum. Komponen dasar hukum bahwa wewenang itu selalu harus dapat ditunjuk dasar hukumnya. Komponen konformitas mengandung makna adanya standar wewenang yaitu standar umum (semua jenis wewenang) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu).

Pada prinsipnya, kewenangan daerah meliputi beberapa unsur sebagai berikut<sup>50</sup>:

- a. hak dan kewajiban untuk melaksanakan hukum positif, tindakan hukum tertentu, atau tindakan-tindakan yang dapat menimbulkan akibat hukum dan mencakup mengenai timbul- lenyapnya akibat hukum tertentu;
- b. diperoleh secara atributif, derivatif, delegasi ataupun mandat;
- c. dalam bentuk *expressimplied*, *fakultatif* dan *vrij bestuur*;
- d. dilaksanakan secara mandiri melalui asas desentralisasi, asas dekonsentrasi dan asas pembantuan (*medebewind*).
- e. berdasarkan atau bersumber dari peraturan perundang- undangan yang

<sup>49</sup> Philipus M. Hadjon, dalam Malik, 1997, *Perspektif Fungsi Pengawasan Komisi Yudisial Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi*, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang, hlm.17

<sup>50</sup> Philipus M. Hadjon, *Ibid*, hlm.17

berlaku; dan dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan kewenangan ini secara teoritis bersumber dari konsep pembagian kekuasaan. Istilah pembagian kekuasaan berarti bahwa kekuasaan memang dibagi-bagi dalam beberapa bagian, tetapi tidak dipisahkan. Hal ini membawa konsekuensi bahwa di antara bagian itu dimungkinkan adanya kerjasama. Para pendiri negara (*founding fathers and mothers*) telah menunjukkan dasar dan sendi sistem pemerintahan negara menurut UUD 1945 bahwa Indonesia adalah negara hukum, salah satu unsur negara hukum yaitu adanya pembagian kekuasaan dalam negara.

Negara hukum dengan konsep pembagian kekuasaan dimungkinkan untuk menghindari kekuasaan terpusat pada satu lembaga dan supaya fungsi kontrol secara optimal. Berbagai konsep pembagian kekuasaan, seperti dwi praja dari Hans Kelsen: *Legislatio* dan *Executio* atau *Policy Making* (pembuat kebijakan) dan *Policy Executing* (pelaksana kebijakan). Selanjutnya konsep Tri Praja dari John Locke: Legislatif, Eksekutif dan Federatif, dalam konsep yang hampir sama Montesquieu juga menyampaikan tentang kekuasaan Legislatif, Eksekutif dan Yudikatif.

C. Van Vollenhoven juga menawarkan gagasan tentang Catur Praja yang terdiri dari *tuursrecht*, *regelaarsrecht*, *justitierecht*, *politierrecht*. Kemudian Stellinga menghadirkan konsep Panca Praja yakni *Administratiefrecht Voor de Wetgeving*, *Administratiefrecht Voor Het*

*Bestuur, Administratief Voor de Politie, Administratiefrecht Voor de Rechtspraak, dan Administratiefrecht Voor de Bonger.* Kewenangan daerah khususnya propinsi sebelum adanya UU No. 32 Tahun 2004 sebagaimana diganti dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah sudah diatur secara implisit di dalam PP No. 25 Tahun 2000. Seperti di ketahui bahwa keuangan dalam PP No. 25 Tahun 2000 dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) jenis kewenangannya yaitu<sup>51</sup> :

- a. Kewenangan kebijakan
- b. Kewenangan melakukan kerjasama
- c. Kewenangan pemberian dukungan
- d. Kewenangan bersifat operasional

Kecuali yang berkaitan dengan kewenangan absolut pemerintah sebagaimana diatur dalam Pasal 10 ayat 1 Undang-Undang No. 23 Tahun 2014, kewenangan lainnya yang dijalankan oleh pemerintah pusat menurut PP Tahun 2000 sebagian besar merupakan kewenangan yang bersifat kebijakan seperti penerapan pedoman, penetapan standarisasi, penetapan kriteria dan lain sebagainya.

Menurut Bagir Manan<sup>30</sup>, wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan (*macht*). Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat. Sedangkan dalam hukum, wewenang

---

<sup>51</sup>Sadu Wastitiono, Esensi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang *Pemerintahan Daerah*, Algraprint, Bandung

berarti hak dan kewajiban. Wewenang dalam kaitan dengan otonomi daerah merupakan hak yang memiliki pengertian kekuasaan untuk mengatur sendiri (*zelfregelen*) dan mengelolah sendiri (*zelfbesturen*). Sedangkan kewajiban terdiri atas kewajiban vertikal dan kewajiban horizontal. Kewajiban secara horizontal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah sebagaimana mestinya. Kewajiban vertikal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dalam suatu tertib ikatan pemerintahan negara secara keseluruhan dan pada negara hukum, adanya wewenang pemerintahan berasal dari peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Kewenangan *expressimplied* adalah kewenangan yang jelas maksud dan tujuannya tunduk pada batasan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis sedangkan kewenangan yang bersifat *fakultatif* adalah wewenang yang ditentukan oleh peraturan kapan dalam keadaan bagaimana sesuatu wewenang dapat digunakan sedangkan kewenangan *vrij vestuur* adalah kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dengan kelonggaran kepada pejabat menerapkannya sesuai kondisi.<sup>52</sup>

Secara teoretis, kewenangan yang bersumber dari peraturan perUndang-Undang dapat di peroleh melalui cara yaitu, atribusi, delegasi dan mandat. Untuk itu maka penulis akan mencoba menjabarkan satu persatu.

#### a. Kewenangan Atribusi

---

<sup>52</sup> Bagir Manan, Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, Cet Keempat, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

Menurut kamus istilah hukum, atribusi (*attributie*) mengandung arti pembagian (kekuasaan), dalam kata *Attributie Van Rechtsmacht*, diartikan sebagai pembagian kekuasaan kepada berbagai instansi (*absolute competentie* atau *kompetensi mutlak*), yang merupakan lawan dari *Distributie Van Rechtsmacht*. Pada atribusi (*pembagian kekuasaan hukum*) diciptakan suatu wewenang. Atribusi kewenangan terjadi apabila pendelegasian kekuasaan itu didasarkan pada amanat suatu konstitusi.

Atribusi digambarkannya sebagai pemberian kewenangan kepada suatu organ lain yang menjalankan kewenangan-kewenangan itu di atas nama dan menurut pendapatnya sendiri, tanpa si pemberi itu sendiri ditunjuk untuk menjalankan kewenangan-kewenangan itu. atribusi terjadi, pemberian kewenangan dari pihak yang sendiri tidak ditunjuk untuk menjalankan kewenangan itu. Atribusi digambarkannya sebagai pemberian kewenangan kepada suatu orang lain, yang menjalankan kewenangan-kewenangan itu atas nama dan menurut pendapatnya sendiri.

Atribusi merupakan wewenang untuk membuat keputusan yang langsung bersumber dari Undang-Undang dalam arti materil. Pembentukan wewenang dan distribusi wewenang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan. Tanggung jawab intern dan ekstern pelaksanaan wewenang yang didistribusikan sepenuhnya berada pada penerima wewenang. Pertanggungjawaban internal diwujudkan dalam

bentuk laporan pelaksanaan kekuasaan, sedangkan pertanggungjawaban dari aspek eksternal adalah pertanggungjawaban terhadap pihak ketiga apabila dalam melaksanakan kekuasaan melahirkan derita atau kerugian bagi pihak lain. Penerima wewenang bertanggung gugat atas segala akibat negatif yang ditimbulkan dalam melaksanakan kekuasaan.

Menurut H. D. Van Wiljk/ Willem Konijnenning mendefenisikan atribusi adalah pemberian wewenang pemerintahan oleh pembuat Undang-Undang kepada organ pemerintahan. Berbeda dengan Van Wiljk, F.A.M. Stroink dan J.G. Steenbeek menyebutkan bahwa Atribusi berkenan dengan penyerahan wewenang baru. Berdasarkan Algemene Bepalingen van Administrateif adalah wewenang dikemukakan apabila Undang-Undang menyerahkan wewenang tersebut kepada organ tertentu<sup>53</sup>

Berdasarkan keterangan yang disebutkan di atas, tampak bahwa wewenang yang diperoleh secara atribusi itu bersifat asli yang berasal dari peraturan Perundang-Undangan. Dengan kata lain, organ pemerintahan memperoleh kewenangan secara langsung dari bunyi redaksi pasal-pasal tertentu dalam suatu Undang-Undang. Dalam atribusi, penerima wewenang dapat menciptakan wewenang baru atau memperluas wewenang yang sudah ada dengan tanggung jawab secara interen dan secara ektern pelaksanaan wewenang yang diatribusi

---

<sup>53</sup> Ridwan H.R, 2006, *Hukum Administrasi Negara*, PT. Raja Grafinso Persada, Jakarta

sepenuhnya berada pada penerima wewenang.

b. Kewenangan Delegasi

Kata delegasi atau *delegatie* mengandung arti penyerahan wewenang dari pejabat yang lebih tinggi kepada yang lebih rendah. Penyerahan yang demikian dianggap tidak dapat dibenarkan selain dengan atau berdasarkan kekuatan hukum. Dengan delegasi, adanya penyerahan wewenang dari badan atau pejabat pemerintah yang satu kepada badan atau pejabat pemerintah yang lainnya.

Pada konsep delegasi, tidak ada pencipta wewenang dari pejabat satu kepada yang lain, atau dari badan administrasi satu kepada yang lainnya. Penyerahan wewenang harus dilakukan dengan bentuk peraturan hukum tertentu. Pihak yang menyerahkan wewenang disebut *delegans*, sedangkan pihak yang penerima wewenang disebut *delegataris*. Setelah *delegans* menyerahkan wewenang kepada *delegataris*, maka tanggung jawab intern dan tanggung jawab ekstern pelaksanaan wewenang, sepenuhnya berada pada *delegataris*.<sup>54</sup>

Delegasi selalu dituntut adanya dasar hukum karena bila pemberi delegasi ingin menarik kembali wewenang yang telah didelegasikannya, maka harus dengan peraturan perundang-undangan yang sama. Wewenang yang diperoleh dari delegasi itu dapat pula di sub delegasikan kepada sub delegatoris. Untuk subdelegatoris ini berlaku sama dengan ketentuan delegasi. Wewenang yang diperoleh

---

<sup>54</sup> Sadu Wasistiono, 2009, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, UT, Jakarta, hlm.7

dari atribusi dan delegasi dapat dimadatkan kepada orang atau pegawai-pegawai bawahan bilamana organ atau pejabat yang secara resmi memperoleh wewenang itu tidak mampu melaksanakan wewenang tersebut.

Pendelegasian dalam organ negara berarti perluasan lingkungan suatu jabatan dan menyebabkan berdirinya suatu jabatan baru serta suatu alat perlengkapan baru.

Delegasi adalah penyerahan kewenangan oleh organ yang hingga saat itu ditunjuk untuk menjalankannya, kepada satu organ lain yang sejak saat itu menjalankan kewenangan yang didelegasikan itu atas namanya dan menurut pendapatnya sendiri. Pada delegasi, terjadi penyerahan kewenangan dari pihak yang sendiri memang telah ditunjuk untuk menjalankan kewenangan itu, sedangkan pada atribusi terjadi pemberian kewenangan dari pihak yang sendiri tidak (tanpa) ditunjuk untuk menjalankan kewenangan itu. Delegasi merupakan penyerahan wewenang dari badan atau pejabat pemerintahan yang satu kepada badan atau pejabat pemerintahan lainnya. Wewenang yang diperoleh dari delegasi badan atau pejabat, wewenang yang diperoleh dari delegasi itu dapat pula subdelegasikan kepada subdelegatoris. Untuk subdelegatoris ini berlaku sama dengan delegasi. Jadi, wewenang yang diperoleh dari atribusi dan delegasi dapat dimandatkan kepada organ-organ atau kepada pegawai-pegawai bawahan bilamana organ atau pejabat yang secara resmi memperoleh

wewenang itu tidak mampu melaksanakan sendiri wewenang tersebut.

c. Kewenangan Mandat

Kata mandat mengandung pengertian perintah (*opdracht*) yang di dalam pergaulan hukum, baik pemberian kuasa maupun kuasa penuh (*volmacht*). Mandat mengenai kewenangan penguasaan diartikan dengan pemberian kuasa (biasanya bersamaan dengan perintah) oleh alat perlengkapan pemerintah yang memberi wewenang ini kepada yang lain, yang akan melaksanakannya atas nama tanggung jawab alat pemerintah yang pertama tersebut. Pada mandat tidak ada penciptaan ataupun penyerahan wewenang. Ciri pokok mandat adalah suatu bentuk perwakilan, mandataris berbuat atas nama yang diwakili. Hanya saja pada mandat, mandans tetap berwenang untuk menangani sendiri wewenangnya bila ia menginginkannya. Pemberi mandat juga dapat memberi segala petunjuk kepada mandataris yang dianggap perlu. Pemberi mandat bertanggung jawab sepenuhnya atas keputusan yang diambil berdasarkan mandat. Sehingga, secara yuridis-formal bahwa mandataris pada dasarnya bukan orang lain dari pemberi mandat. Selain kepada pegawai bawahan, mandat dapat pula diberikan kepada organ atau pegawai bawahan sesuai ketentuan hukum yang mengaturnya, mandat dapat dianggap sah menurut hukum jika memenuhi tiga syarat :

(1) *de mandataris aanvaardt het mandaat*; (2) *de gemendateerde bevoegdheid ligt in de sfeer van de normale bevoegdheden van*

*demandataris, en; serta (3) debetrokken wertlijke rging verzet neit tegen (deze vorm van) mandatering.*

Pada perolehan wewenang secara mandat pada dasarnya adalah suatu pelimpahan wewenang dari atasan kepada bawahan, dengan maksud untuk membuat keputusan atas nama pejabat tata usaha negara yang memberi mandat. Hal tersebut berarti bahwa keputusan yang diambil pejabat yang menerima mandat, pada hakikatnya merupakan keputusan dari pejabat tata usaha negara yang memberi mandat. Sebagai konsekuensinya, bahwa tanggung jawab dan tanggung gugat atas diterbitkannya keputusan atas dasar suatu mandat tetap berada pada pejabat yang memberi mandat.

Dengan kata lain pada konsep mandat, mandataris hanya bertindak untuk dan atas nama pemberi mandat, sehingga tanggung jawab akhir dari keputusan yang di ambil mandataris, tetap berada pada pemberi mandat. Selain itu, untuk mandat tidak diperlukan adanya ketentuan peraturan Perundang-Undangan yang melandasinya, karena mandat merupakan hal rutin dalam hubungan intern hierarki dalam organisasi pemerintahan.<sup>34</sup>

#### 4. Teori Islam dalam Pelayanan Publik

Administrasi publik merupakan suatu aspek terpenting dalam berbagai birokrasi pemerintahan di seluruh penjuru dunia. Administrasi publik diterapkan oleh negara baik yang menganut sistem pemerintahan yang bersifat demokratis, sosialis, kapitalis maupun monarki. Semua aspek

kehidupan negara sangat dipengaruhi serta ditentukan oleh administrasi publik tersebut dalam menjalankan roda pemerintahan. Administrasi publik sudah ada sejak masa peradaban Islam, baik dalam sistem pemerintahan, keuangan, militer dan peradilan. Dalam perspektif Islam, administrasi bermula dari kegiatan membaca dan menulis.

Pada Masa Jahiliyah atau zaman kebodohan umumnya masyarakat arab dikenal dengan masyarakat bodoh karena masyarakat tidak bisa membaca dan menulis, hanya sebagian kecil masyarakat yang bisa membaca dan menulis. Ibnu Sa'ad, menjelaskan bahwa orang dianggap sempurna dikala itu apabila mereka mampu menulis Arab, pandai dalam berenang dan ahli dalam bidang memanah sehingga membaca dan menulis seolah-olah pada masa itu tidak diperlukan. Ilmu administrasi sudah ada sejak zaman Rasulullah SAW yaitu dalam bidang pembangunan, negara, niaga, hukum dan bidang sosial. Namun pada masa Rasulullah, ilmu administrasi belum begitu sempurna<sup>55</sup>. Hal tersebut sesuai dengan kenyataan bahwa Nabi Muhammad SAW adalah nabi yang ummi yaitu tidak bisa membaca dan menulis. Allah Ta'ala berfirman:

Artinya:

“Orang-orang yang mengikut Rasul (yang merupakan) Nabi yang ummi (tidak bisa membaca, menulis, dan menggunakan ilmu hisab) yang (namanya) mereka dapati tertulis di dalam Taurat dan Injil yang ada di sisi mereka, yang menyuruh mereka mengerjakan hal-hal yang ma'ruf dan melarang mereka dari hal-hal yang mungkar, menghalalkan bagi mereka segala yang baik dan mengharamkan bagi mereka segala yang buruk, dan membuang dari mereka beban-beban dan belenggu-belenggu yang ada pada mereka. Orang-orang yang beriman kepadanya, memuliakannya,

---

<sup>55</sup> Rahmawati.2018. *Peranan Administrasi Negara Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara Dalam Sudut Pandang Islam. Pemerintahan Dan Politik Global*, hlm. 58.

menolongnya, dan mengikuti cahaya yang terang yang diturunkan kepadanya (Al- Qur'an) adalah orang-orang yang beruntung.” (QS. Al-A'raf: 157)

Dalam pelayanan publik ada dua hal yang perlu diperhatikan sebagai alat pendekatan yang berhubungan dengan etika yaitu “pendekatan *teleologi* dan pendekatan *deontologi*”.<sup>56</sup> Pendekatan *Teleologi* yaitu bertolak dari pemahaman bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi keputusan atau tindakan yang diambil secara komprehensif. Tinjauan menurut Islam dalam hal ini sebagaimana Firman Allah dalam al-Qur-an surat At-Taubah Ayat 105:

Artinya: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Maha Mengetahui akan gaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.

Demikian pula Allah berfirman dalam surat Fushilat Ayat 46 :

Artinya: “Barangsiapa yang mengerjakan amal yang shaleh maka (pahalanya) untuk dirinya sendiri dan barangsiapa yang berbuat jahat maka (dosanya) atas dirinya sendiri, dan sekali-kali Tuhanmu tidaklah menganiaya hamba-hamba (Nya)”.

Dalam konteks pelayanan publik, pendekatan ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara

---

<sup>56</sup> Pelayanan Publik; *Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam*, Jailanai. UIN Ar Raniry Darrussalam, NAD

mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

Pendekatan deontologi didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan. Pendekatan ini berdasarkan dan belandaskan pada nilai nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral kedalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjwai sebagai pejabat birokrasi.

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung pada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengendepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu mejadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya.

Namun pada kenyataannya para birokrat kurang *concern* terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan bahkan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan. Lebih dari itu, masyarakat dalam menerima pelayanan harus mengeluarkan biaya pelican agar dapat cepat selesai. Begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran daripada melayani, merupakan pandangan yang dapat dijumpai sehari-hari, sehingga muncul *stigma negatif* yang melekat kepada aparatur publik (pegawai negeri). “Bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit, tidak transparan, memakan waktu lama dan mungkin juga menyebabkan karena sikapnya yang angkuh dan *cuek*”.

Dalam ajaran Islam (*syari'at*) segala sesuatu yang kita kerjakan sesuai dengan tuntutan al-Qur'an dan Sunnah adalah ibadah. Orang yang mencari kehidupan dunia tidak boleh melupakan tuntutan akhirat. Di mana saja berada dan kapan saja selalu diingatkan-Nya agar tidak melupakan akhirat. Artinya setiap manusia yang hidup dunia ini tersirat hanya tempat singgahan belaka. Siapa saja yang pekerjaannya di dunia baik dan benar menurut ajaran Islam itulah orang akan beruntung di dua tempat yaitu dunia dan alam akhirat.

Allah SWT menghendaki umat manusia untuk mencari keseimbangan antara dunia dan akhirat. Manusia tidak boleh terputus

antara kedua sisi tersebut, sehingga lahirlah kebahagiaan. Bekerja keras adalah tujuan untuk menghasilkan karya terbaik dalam memenuhi kebutuhan hidup. Tujuan hidup yang paling utama dituntut dalam bekerja adalah ikhlas. Kalau dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang baik sebagai Pegawai Negeri Sipil maupun swasta akan membawa keberkahan dalam hidup dan kehidupannya.

Segala pemberian yang diberikan Allah SWT kepada manusia di dunia ini adalah amanah. Pangkat, jabatan, isteri dan lain sebagainya akan dipertanggungjawabkan di hadapan Allah SWT pada hari hisab. Amanah itu juga dapat dikatakan sebagai tanggung jawab yang harus dilaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan Syari'at Islam. Setiap pegawai yang telah diberikan jabatan, baik administrasi maupun fungsional harus dijalankan dengan sebaik-baiknya. Dalam rangka operasionalnya seorang Pegawai Negeri Sipil harus tercermin sifat dan perilakunya suka bekerja keras, disiplin, rajin, tekun dan dapat bekerja bersama dengan baik. Tugas dan tanggung jawab yang diberikan tidak terlepas dari kebersamaan dengan ikhlas beramal. Tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan tidak ada atas kepentingan pribadi dan golongan.

Thohir Luth, dalam Suparmin mengatakan “bahwa setiap pekerja, terutama yang beragama Islam, harus dapat menumbuhkan etos kerja secara Islami karena pekerjaan yang ditekuninya bernilai ibadah. Hasil yang diperoleh dari pekerjaannya juga dapat digunakan untuk kepentingan ibadah, termasuk di dalamnya menghidupi ekonomi keluarga”. Dalam

rekrutmen pegawai harus seorang Aparatur Sipil Negara harus ditekankan adanya calon yang benar-benar taat kepada Allah swt, sehingga akan menampilkan kerja yang sesuai dengan kehendak ibadah. Dalam sebuah hadits Nabi menyatakan : Bekerjalah kamu untuk duniawimu seolah-olah kamu hidup selama-lamanya dan bekerjalah kamu untuk akhiratmu seolah-olah kamu mati besok.<sup>57</sup>

Adapun amal perbuatan kita sebagai Aparatur Sipil Negara sebagai ibadah adalah sangat tergantung dari niat. Niat sangat penting bagi seseorang dalam bekerja, apabila niatnya baik akan dicatat oleh Allah swt walau sebesar biji *zarrah* dan apabila niatnya buruk akan dicatat juga walau sebesar *zarrah*. Sebagaimana Allah menyatakan dalam firmanNya surat az Zalzalah 7-8:

Artinya:” Barangsiapa yang mengerjakan kebajikan sebesar dharrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan)nya. Dan barangsiapa yang mengerjakan kejahatan seberat dzarrahpun, niscaya dia akan melihat (balasan) nya pula”.

Niat yang dimaksudkan dalam suatu pekerjaan adalah kata hati nurani. Jika seseorang yang bekerja dengan baik berarti dia berada pada jalan yang benar dan jika dalam bekerja niatnya buruh berarti dia berada pada yang mungkar. Barangsiapa yang ingin kembali bertemu dengan Allah SWT. pada hari akhirat nanti, maka dia harus bekerja dengan amalan shalih dan tidak mempersekutukan Nya dengan sesuatu. Sebagaimana Allah menyatakan dalam fiman-Nya Surat Al Kahfi ayat 110 berfirman:

---

<sup>57</sup> Thohir Luth, <https://www.wartatransparansi.com/2023/12/09/prof-thohir-luth-ma-dakwah-hukum-karakter-muhammadiyah.html>, Diakses tanggal 07 Oktober 2024

Artinya: "...barangsiapa mengharap perjumpaan dengan Tuhannya, Maka hendaklah ia mengerjakan amal yang saleh dan janganlah ia mempersekutukan seorangpun dalam beribadat kepada Tuhannya".

Dalam sebuah hadits Nabi Muhammad SAW bersabda yang maknanya : "Sesungguhnya segala amalan yang kita kerjakan sangat tergantung pada niatnya. Dan sesungguhnya seseorang akan memperoleh pahala sesuai dengan apa yang ia niatkan". (Riwayat Bukhari dan Muslim). Terkait niat, sebagai pekerja di mana saja berada akan dipantau oleh Allah SWT. dengan Malaikat Rakib dan 'Atid yang berada di sebelah kiridan kanan kita masing. Sebagaimana Allah menyatakan dalam Surat Qaaf ayat 17-18:

Artinya: (yaitu) ketika dua orang Malaikat mencatat amal perbuatannya, seorang duduk di sebelah kanan dan yang lain duduk di sebelah kiri. Tiada suatu ucapanpun yang diucapkannya melainkan ada di dekatnya Malaikat Pengawas yang selalu hadir Rakib/'Atid.

### **G. Metode Penelitian**

Penelitian merupakan sarana yang dipergunakan oleh manusia untuk memperkuat, membina, serta mengembangkan ilmu pengetahuan yang merupakan pengetahuan yang tersusun secara sistematis dengan penggunaan kekuatan pemikiran, pengetahuan mana senantiasa dapat diperiksa dan ditelaah secara kritis, akan berkembang terus atas penelitian-penelitian yang dilakukan oleh pengasuh-pengasuhnya. Hal itu disebabkan oleh karena penggunaan ilmu pengetahuan bertujuan agar manusia lebih mengetahui dan lebih mendalami.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Soerjono Soekanto, 2002, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, Universitas Indonesia Press, hlm. 3.

Penelitian hukum dapat dibedakan menjadi penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis. Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder dan disebut pula penelitian hukum kepustakaan, penelitian hukum sosiologis atau empiris terutama meneliti hukum primer<sup>59</sup>.

### 1. Metode Penelitian

Pembahasan permasalahan dalam penulisan ini, berikut akan penulis uraian metode yang akan digunakan yaitu metode Pendekatan hukum empiris. Penelitian hukum empiris bertujuan untuk menelaah perilaku (hukum) warga masyarakat<sup>60</sup>. Adapun dalam penelitian hukum empiris yang diteliti adalah data lapangan atau data primer, yang mencakup hasil wawancara terhadap responden dan narasumber. Guna mendukung penelitian hukum empiris, dilakukan juga penelitian hukum normatif yang mencakup penelitian terhadap asas-asas hukum, penelitian terhadap sistematika hukum, penelitian terhadap taraf sinkronisasi vertikal dan horizontal, perbandingan hukum dan sejarah hukum. Data penelitian ini dikumpulkan melalui metode wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi baik dari berbagai pihak yang terkait dengan penelitian ini. Informan yang diwawancarai yaitu Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, Kepala Sub Bagian Penyusunan Program, Evaluasi dan Pelaporan, Kepala

---

<sup>59</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, 2000, *Metodologi Penelitian dan Jurimetri*, Jakarta, Ghalia Indonesia, hlm. 9.

<sup>60</sup> Soerjono Soekanto, Op.Cit. hlm.3

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan serta masyarakat yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. Dokumentasi dilakukan untuk melihat berbagai dokumen yang terkait dengan pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil. Pendekatan juga diawali dengan menelaah terhadap pasal-pasal dalam UU Adminduk 2006 dan 2013 dan peraturan lain yang terkait dengan penulisan ini sehingga diperlukan telaah yang mendasarkan kepada peraturan perundangan yang berlaku atau faktor lain dalam kaitannya dengan Analisis Kualitas Pelayanan Adminduk pada Disdukcapil Kota Pekalongan.

## 2. Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan adalah purposif sample atau penarikan sampel yang bertujuan yang dilakukan terhadap obyek penelitian yaitu Disdukcapil Kota Pekalongan dengan alasan lokasi penelitian yang mudah dijangkau dan dilakukan atas dasar efisiensi dan efektifitas penelitian.

## 3. Metode Pengumpulan data

Untuk mengumpulkan data dari sumber data sekunder, maka penulis akan menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

a. Studi Kepustakaan

Sumber data sekunder ini diperoleh tidak secara langsung dari yang memberikan atau informasi, akan tetapi sumber data ini diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi buku-buku, dan Peraturan Perundang-Undangan yang dikeluarkan oleh Pemerintah yang berkaitan dengan Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan serta catatan diskusi, kuliah maupun wawancara dengan para pihak yang memiliki keterkaitan atau pengetahuan terkait obyek penelitian.

b. Wawancara

Melakukan sebuah tanya jawab untuk mendapatkan data berupa informasi baik tertulis maupun lisan bersumber dari keterangan responden, antara lain :

- 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan
- 2) Pemohon layanan administrasi kependudukan

4. Metode Analisis Data

Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melakukan sebuah analisis terhadap data yang telah di dapat setelah dilakukanya kegiatan pengumpulan data, lalu data yang di kumpulkan dilakukan Reduksi data. Reduksi data adalah bagian dari analisis, suatu bentuk analisis pemusatan perhatian yang mempertegas, penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari studi pustaka, serta membuang hal yang tidak penting dan mengatur sedemikian

rupa sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.<sup>61</sup>

## 5. Metode Penyajian data

Penyajian data atau di sebut juga Sajian data adalah suatu rakitan organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset dapat dilakukan. Data yang di sajikan merupakan proses dari dilakukanya Penarikan kesimpulan yaitu kesimpulan yang ditarik dari semua hal yang terdapat dalam reduksi data dan sajian data. Pada dasarnya makna data harus diuji validitasnya supaya kesimpulan yang diambil menjadi lebih baik. Setelah di lakukan penarikan kesimpulan barulah data disajikan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Adminduk pada Disdukcapil Kota Pekalongan.

## H. Sistematika Penulisan Tesis

Agar diperoleh penulisan hukum yang sistematis dan terarah serta mudah di pahami oleh pembaca, maka penulisan hukum dibagi ke dalam 4 (empat) bab, dimana masing-masing bab dibagi atas beberapa sub bab dapat diuraikan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan menguraikan, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Kerangka Konseptual dan Teori, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan Tesis.

BAB II : Kajian Pustaka menguraikan mengenai pengertian pelayanan public, kualitas pelayanan public, indicator kualitas pelayanan public, standar pelayanan, dan survey

---

<sup>61</sup>Maman, Rahman, 2002, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Semarang, IKIP Semarang Press, hlm. 243.

kepuasan masyarakat.

BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan menguraikan, pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekalongan.

BAB IV : Penutup menguraikan, simpulan dan saran dari hasil pembahasan.

DAFTAR PUSTAKA



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Peraturan Perundang-Undangan

##### 1. Pengertian Peraturan Perundang-Undangan

Di Indonesia, dalam berbagai literatur banyak dikenal berbagai istilah seperti perundangan, Perundang-Undangan, peraturan Perundang-Undangan, dan peraturan negara. Dalam Belanda biasa dikenal istilah *wet*, *wetgeving*, *wettelijke regels*, atau *wettelijke regeling(en)*. Istilah Perundang-Undangan berasal dari istilah *wettelijke regels*. Berbeda dengan istilah peraturan negara yang merupakan terjemahan dari *staatsregeling*, istilah *staats* berarti negara, dan *regeling* adalah peraturan. Istilah ‘perundangan’ berasal dari kata ‘undang’, bukan berasal dari kata ‘Undang-Undang’. Kata ‘undang’ tidak memiliki konotasi dengan pengertian ‘*wet*’ atau ‘Undang-Undang’, karena istilah ‘undang’ mempunyai arti tersendiri. Adapun yang dimaksud dengan peraturan negara adalah peraturan-peraturan tertulis yang diterbitkan oleh instansi resmi baik dalam pengertian lembaga atau Pejabat tertentu, sedangkan yang dimaksud dengan peraturan perundangan adalah peraturan mengenai tata cara pembuatan peraturan negara.<sup>62</sup>

a. Di sisi lain, Perundang-Undangan sering diartikan sebagai *wetgeving*, yaitu pengertian membentuk Undang-Undang dan keseluruhan daripada Undang-Undang negara.<sup>63</sup> Dalam *Juridisch woordenboek*,

---

<sup>62</sup> S. Wojowasito, 2012, *Kamus Umum Belanda-Indonesia*, PT. Ichtiar Baru Jakarta, hlm. 802.

<sup>63</sup> Soehino, 1981, *Hukum Tata Negara: Teknik Perundang-Undangan*, Liberty, Yogyakarta, hlm.1

*wetgeving* diartikan sebagai: *pertama*, proses pembentukan atau proses membentuk peraturan negara, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah; *kedua*, segala peraturan negara yang merupakan hasil pembentukan peraturan, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.<sup>64</sup>

Definisi ini juga diperkuat oleh Soehino yang menyatakan bahwa peraturan Perundang-Undangan memiliki makna sebagai: *pertama*, proses atau tata cara pembentukan peraturan Perundang-Undangan negara dari jenis dan tinjauan Ketetapan MPR RI Nomor II/MPR/1993 tentang Garis Besar Haluan Negara (GBHN) dalam program pembangunan hukum menyebutkan “upaya penggantian peraturan Perundang-Undangan yang bersumber pada Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945”

- b. Reformasi MPR-RI No. X/MPR/1998 tentang Pokok-Pokok Reformasi Pembangunan dalam rangka Penyelamatan dan Normalisasi Kehidupan Nasional sebagai Hukum Negara, pada huruf C Bidang Hukum yang menyebutkan, “Pembangunan hukum khusus yang menyangkut peraturan Perundang-Undangan organik tentang pembatasan kekuasaan Presiden belum memadai. Oleh karena itu, perlu pengkajian terhadap fungsi lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif.

Pengaturan Perundang-Undangan tertinggi yaitu Undang-Undang sampai yang terendah, yang dihasilkan secara atribusi atau delegasi dari kekuasaan Perundang-Undangan; *kedua*, keseluruhan produk peraturan-

---

<sup>64</sup> H. Rosjidi Ranggawidjaja, 2010, *Pengantar Ilmu Perundang-Undangan Indoneisa*, PT.Mandar Maju, Bandung, hlm.17

peraturan perundangan tersebut. Namun sebenarnya, Soehino lebih sering menggunakan istilah ‘peraturan perundangan’.<sup>65</sup> Bersamaan dengan Soehino, Amiroeddin Syarief juga menggunakan istilah yang sama dengan alasan bahwa istilah itu lebih pendek dan oleh karenanya sangat ekonomis.<sup>66</sup> Istilah tersebut pernah digunakan dalam Ketetapan MPRS No. XX/MPRS/1966 sebagaimana tercantum pada judul ketetapan tersebut yaitu Sumber Tertib Hukum Republik Indonesia dan Tata Urutan Peraturan Perundang-Undangan Republik Indonesia. Selain itu, beberapa Ketetapan MPR RI yang menggunakan istilah ‘Peraturan Perundang-Undangan’ adalah sebagai berikut:<sup>67</sup>

- c. MPR-RI No IV/MPR/1999 tentang Garis-Garis Besar Haluan Negara Tahun 1999-2004, antara lain:
  - a. Pasal 3 menyebutkan, “dengan adanya ketetapan ini, materi yang belum tertampung dalam dan tidak bertentangan dengan Garis-Garis Besar Haluan Negara Tahun 1999-2004 ini, dapat diatur dalam *peraturan Perundang-undangan.*”
  - b. Dalam arah kebijakan bidang hukum, Pasal 7 menyebutkan, “mengembangkan *peraturan Perundang-Undangan* yang mendukung kegiatan perekonomian dalam menghadapi era perdagangan bebas tanpa merugikan kepentingan nasional.

<sup>65</sup> Soehino, 1981, *Hukum Tata Negara: Teknik Perundang-Undangan*, Liberty, Yogyakarta, hlm 1.

<sup>66</sup> Amiroeddin Syarief, 1987, *Perundang-Undangan: Dasar, Jenis, dan Teknis Membuatnya*, Bina Aksara, Jakarta, 1987, hlm.4-5.

<sup>67</sup> Pipin Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2012, *Ilmu Perundang-Undangan*, Pustaka Setia, Bandung, hlm.21

Istilah ‘peraturan Perundang-Undangan’ digunakan oleh A. Hamid S. Attamimi, Sri Soemantri, dan Bagir Manan. Menurut A. Hamid S. Attamimi, istilah tersebut berasal dari istilah *wettelijke regels* atau *wettelijke regeling*, namun istilah tersebut tidak mutlak digunakan secara konsisten. Ada kalanya istilah ‘Perundang-Undangan’ saja yang digunakan. Penggunaan istilah ‘peraturan Perundang-undangan’ lebih relevan dalam pembicaraan mengenai jenis atau bentuk peraturan (hukum), namun dalam konteks lain lebih tepat digunakan istilah Perundang-Undangan, misalnya dalam menyebut teori Perundang-Undangan, dasar-dasar Perundang-Undangan, dan sebagainya.<sup>68</sup>

Sehubungan dengan definisi Perundang-Undangan, Bagir Manan memberikan gambaran umum tentang pengertian Perundang-Undangan sebagai berikut:

- a. Peraturan Perundang-Undangan merupakan keputusan tertulis yang dikeluarkan Pejabat atau lingkungan jabatan yang berwenang, berisi aturan tingkah laku yang bersifat mengikat umum.
- b. Merupakan aturan-aturan tingkah laku yang berisi ketentuan-ketentuan mengenai hak, kewajiban, fungsi, status, atau suatu tatanan.
- c. Merupakan peraturan yang mempunyai ciri-ciri umum-abstrak atau abstrak- umum, artinya tidak mengatur atau tidak ditujukan pada objek, peristiwa atau gejala konkret tertentu.<sup>69</sup>

---

<sup>68</sup> H. Rosjidi Ranggawidjaja, 2012, *Pengantar Ilmu Perundang-Undangan Indoneisa*, Mandar Maju, Bandung, hlm.7

<sup>69</sup>H. Rosjidi Ranggawidjaja, *Ibid*, hlm.7

Sehubungan dengan definisi tersebut, Bagir Manan juga menyatakan bahwa peraturan Perundang-Undangan memiliki peranan yang makin besar dari hari ke hari, khususnya di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh hal-hal berikut:

- a. Peraturan Perundang-Undangan merupakan kaidah hukum yang mudah dikenal (diidentifikasi), mudah diketemukan kembali, dan mudah ditelusuri. Sebagai kaidah hukum tertulis, bentuk, jenis, dan tempatnya jelas. Begitu pula pembuatnya.
- b. Peraturan Perundang-Undangan memberikan kepastian hukum yang lebih nyata karena kaidah-kaidahnya mudah diidentifikasi dan mudah diketemukan kembali.
- c. Struktur dan sistematika peraturan Perundang-Undangan lebih jelas sehingga memungkinkan untuk diperiksa kembali dan diuji baik segi-segi formal maupun materi muatannya.
- d. Pembentukan dan pengembanan peraturan Perundang-Undangan dapat direncanakan. Faktor ini sangat penting bagi negara-negara yang sedang membangun termasuk membangun sistem hukum baru yang sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat.<sup>70</sup>

Selanjutnya, P.J.P. Tak dalam bukunya *Rechtsvorming in Nederland* mengartikan peraturan Perundang-Undangan (Undang-Undang dalam arti materiil) adalah setiap keputusan tertulis yang dikeluarkan Pejabat yang

---

<sup>70</sup> Bagir Manan, 2012, *Dasar-Dasar Perundang-Undangan Indonesia*, Ind. Hill, co.Jakarta, hlm.8

berwenang yang berisi aturan tingkah laku yang bersifat mengikat umum. Peraturan Perundang-Undangan adalah perwujudan kehendak dari pemegang kekuasaan tertinggi yang berdaulat, maka peraturan Perundang-undangan merupakan hukum tertinggi dan adalah satu-satunya sumber hukum.<sup>71</sup> Dari pengertian tersebut dapat diartikan bahwa di luar peraturan Perundang-Undangan tidak ada sumber hukum yang lain. Definisi tersebutlah yang dirujuk oleh Bagir Manan dalam memberikan penjelasan mengenai Perundang-Undangan sebagaimana dijelaskan di atas.

A. Hamid S. Attamimi juga memberikan batasan terhadap pengertian peraturan perundangan sebagai semua aturan hukum yang dibentuk oleh semua tingkat lembaga dalam bentuk tertentu, dengan prosedur tertentu, biasanya disertai sanksi dan berlaku umum serta mengikat rakyat.<sup>72</sup> T.J. Buys memberikan pengertian peraturan Perundang-undangan sebagai peraturan-peraturan yang mengikat secara umum (*algemeen bindende voorschriften*). Kemudian, J.H.A. Logemann menambahkan definisi tersebut dengan istilah *naar buiten werkende voorschriften*, sehingga definisinya menjadi peraturan-peraturan yang mengikat secara umum dan berdaya laku keluar.<sup>73</sup> Berdaya laku keluar memiliki makna bahwa peraturan tersebut ditujukan kepada masyarakat (umum) tidak ditujukan

---

<sup>71</sup> Bagir Manan, Ibid, hlm.8

<sup>72</sup> A. Hamid S. Attamimi, 1990, *Peranan Keputusan Presiden Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*, Disertasi, Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia, hlm.61

<sup>73</sup> Amiroeddin Syarief, 2017, *Perundang-Undangan: Dasar, Jenis, dan Teknis Membuatnya*, Penerbit Bina Aksara, Jakarta, hlm. 32-33.

kepada pembentuknya (ke dalam).

Dari beberapa definisi di atas, dapat diidentifikasi ciri dan batasan peraturan Perundang-Undangan sebagai berikut:

- a. Peraturan Perundang-Undangan berupa keputusan tertulis, jadi mempunyai bentuk atau format tertentu.
- b. Dibentuk, ditetapkan, dan dikeluarkan oleh Pejabat yang berwenang, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Yang dimaksud dengan Pejabat yang berwenang adalah Pejabat yang ditetapkan berdasarkan ketentuan yang berlaku, baik berdasarkan atribusi ataupun delegasi. Seorang perancang peraturan berkewajiban mengetahui secara benar jenis aturan tersebut dan bagaimana konsekuensi logis pada hierarkinya. Pengetahuan yang memadai tentang hal tersebut dapat menghindarkan kesalahan pemilihan bentuk peraturan yang tidak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam konteks hukum, wewenang yang diberikan oleh negara baik diatur dalam konstitusi maupun peraturan di bawahnya selalu harus dapat dipertanggungjawabkan oleh lembaga/ organ pelaksana. Oleh sebab itu, ada organ yang secara langsung memperoleh wewenang dari konstitusi atau Perundang-Undangan lainnya, namun juga ada wewenang yang dilimpahkan oleh organ negara yang satu kepada organ negara lainnya.
- c. Peraturan Perundang-Undangan tersebut berisi aturan pola tingkah laku. Jadi, peraturan Perundang-Undangan bersifat mengatur (*regulerend*), tidak bersifat sekali jalan (*einmahlig*).

- d. Peraturan Perundang-Undangan mengikat secara umum karena memang ditujukan pada umum, artinya tidak ditujukan kepada seseorang atau individu tertentu (tidak bersifat individual).<sup>74</sup>

Dalam hukum positif Indonesia, pengertian Perundang-Undangan disebutkan pada Pasal 1 ayat (2) Undang – undang dasar Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan Perundang-Undangan adalah peraturan tertulis yang memuat norma hukum yang mengikat secara umum dan dibentuk atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan dalam Peraturan Perundang-Undangan<sup>75</sup> yang dalam pasal 8 ayat (2) undang- undang Nomor 11 Tahun 2012 Peraturan Perundang-Undangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diakui keberadaannya dan mempunyai kekuatan hukum mengikat sepanjang diperintahkan oleh Peraturan Perundang-Undangan yang lebih tinggi atau dibentuk berdasarkan kewenangan.<sup>76</sup>

Dalam pasal 7 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2012 dinyatakan bahwa jenis dan hierarki peraturan Perundang-Undangan sebagai berikut:<sup>77</sup>

- a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Ketetapan Majelis Permusyawaratan Rakyat;
- c. Undang-Undang/Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang;

<sup>74</sup> Sony Maulana Sikumbang, *Pengantar Ilmu Pengetahuan Perundang-Undangan*, HKUM 4403 Edisi 2, Universitas Terbuka, Jakarta, hlm.1.9

<sup>75</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang *Peraturan Perundang-Undangan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82

<sup>76</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, *Ibid*, Pasal 8 ayat (2)

<sup>77</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, *Ibid*, Pasal 7 Ayat (1)

- d. Peraturan Pemerintah;
- e. Peraturan Presiden;
- f. Peraturan Daerah Provinsi; dan
- g. Peraturan Daerah Kota/Kabupaten.

## 2. Asas-asas Peraturan Perundang-Undangan

Materi muatan Peraturan Perundang-Undangan harus mencerminkan asas:

- a. pengayoman;
- b. kemanusiaan;
- c. kebangsaan;
- d. kekeluargaan;
- e. kenusantaraan;
- f. bhinneka tunggal ika;
- g. keadilan;
- h. kesamaan kedudukan dalam hukum dan pemerintahan;
- i. ketertiban dan kepastian hukum; dan/atau
- j. keseimbangan, keserasian, dan keselarasan.<sup>78</sup>

## 3. Muatan Peraturan Perundang-Undangan

Perancang Peraturan Perundang-Undangan yang mempertimbangkan semua kepentingan dalam aspek/dimensi dalam kehidupan masyarakat akan menghasilkan produk hukum yang berkarakter hukum (peraturan Perundang-Undangan) akomodatif.

---

<sup>78</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, Ibid, Pasal 6 ayat (1)

Peraturan Perundang-Undangan yang akomodatif tersebut dapat diperinci karakteristiknya sebagai berikut:<sup>79</sup>

- a. Dari segi bentuk, yaitu adanya kesesuaian antara jenis peraturan dan bentuk peraturannya
- b. Dari segi materi muatan, yaitu:
  - 1) Terpenuhinya nilai-nilai fundamental yang menjelmakan karakter bangsa dan asas-asas/prinsip-prinsip yang bersifat umum dan khusus;
  - 2) Terpenuhinya pengakuan, penghormatan, pemenuhan, perlindungan, dan penegakan dan pemajuan hak asasi manusia;
  - 3) Terpenuhinya standar kejelasan perumusan norma yang terdiri atas hak dan kewajiban, kewenangan, tugas, dan fungsi, larangan dan sanksi (yang bersifat imperatif) serta kebolehan (fakultatif atau bersifat menambah).
  - 4) Terpenuhinya kejelasan tentang norma, subjek baik dari segi kedudukan, maupun dari segi perilaku dalam hubungan hukum, dan objek/sasaran pengaturannya serta wilayah dan waktu keberlakuannya;
  - 5) Terpenuhinya syarat-syarat atau prosedur untuk berbuat sesau atau tidak berbuat sesuatu, kondisi/keadaan, peristiwa,

---

<sup>79</sup> Achmad Ruslan, tanpa Tahun, Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia , Rangkang Education, Yogyakarta, hlm. 150

serta hubungan hukum bagi subjek pemegang peran (SPP) dan Subjek aparat pelaksana (SAP);

- 6) Terpenuhinya kejelasan penyelesaian perkara (jika relevan);
- 7) Terpenuhinya aspek dan dan fasilitas bagi penerapan dan penegakannya
- 8) Memiliki kekuatan adaptasi dan prediktibilitas yang tinggi terhadap setiap perubahan kondisi masyarakat; dan
- 9) Memiliki konsistensi terhadap prinsip-prinsip konstitusi termasuk dalam hal kejelasan dan kerincian tentang syarat-syarat atau prosedur pendelegasian pengaturan lebih lanjut .

Materi muatan peraturanan Perundang-Undangan, tolok ukurnya hanya dapat dikonsepsikan secara umum. Semakin tinggi kedudukan suatu peraturan perundang-undangan, semakin abstrak dan mendasar materi muatannya. Begitu juga sebaliknya semakin rendah kedudukan suatu peraturan perundang – undangan semakin semakin rinci dan semakin konkrit juga materi muatannya.

Sedangkan materi muatan peraturan pemerintah berisi materi untuk menjalankan Undang-Undang sebagaimana mestinya.<sup>80</sup> Mengenai peraturan daerah, Materi muatan Peraturan Daerah Provinsi dan Peraturan Daerah Kota/Kabupaten berisi materi muatan dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah dan tugas pembantuan serta menampung kondisi khusus daerah dan/atau penjabaran lebih lanjut

---

<sup>80</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Peraturan Perundang-Undangan Pasal 12 , Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82

Peraturan Perundang-undangan yang lebih tinggi.<sup>81</sup>

## B. Pelayanan Publik

### 1. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik (*public service*) pada intinya berkaitan dengan kegiatan penyediaan jasa untuk orang banyak (masyarakat). Pelayanan tersebut bisa dilakukan oleh pemerintah ataupun pihak lain atas nama pemerintah. Karena menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pelayanan publik memerlukan konsep, Kelurahanin, tata nilai, dan sistem yang berbeda dengan pelayanan yang bersifat pribadi (*private*).

Dalam kehidupan negara kita, Undang-Undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Ini berarti bahwa seluruh kepentingan publik harus dilayani oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai macam sektor pelayanan, khususnya yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. Dengan kata lain seluruh kepentingan yang menyangkut hajat hidup orang banyak itu harus atau perlu adanya suatu pelayanan.<sup>82</sup>

#### a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah merupakan produk (berupa jasa) yang dibutuhkan manusia untuk mencapai tujuan tertentu. Mengajar, memberi konsultasi, memperbaiki mobil, menjahit baju, mengobati pasien,

<sup>81</sup> Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011, Ibid, Pasal 14

<sup>82</sup> Modul IPEM 4229/Modul 1, Hukum Pelayanan Publik, Universitas Terbuka, Jakarta, hlm. 1

membersihkan karpet, merapikan taman, menjaga rumah, menjual beras, membuat dokumen, dan menyediakan hiburan adalah contoh-contoh produk/jasa pelayanan yang biasa kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Penyediaan layanan umumnya merupakan kegiatan ekonomi di mana pembeli (pengguna jasa) bersedia membayar untuk mendapatkan hak atau manfaat atas jasa yang diberikan oleh penjual (penyedia jasa).<sup>83</sup>

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan yang dilakukan negara untuk melayani kebutuhan masyarakat dan/atau melaksanakan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Pelayanan dimaksud dapat dalam bentuk barang maupun jasa. Sedangkan institusi pelaksana kegiatan pelayanan adalah instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, dan juga di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Dalam pengertian yang lebih filosofis, suatu negara pada hakikatnya didirikan untuk melayani kebutuhan hidup seluruh warga negara secara umum. Hal ini dikaitkan dengan konsensus sosial bahwa masyarakat membutuhkan beberapa layanan tertentu yang harus tersedia bagi semua orang, tanpa memandang tingkat status sosial dan pendapatan mereka.

Dalam perspektif teori ekonomi pasar (*market perspective*), pelayanan publik adalah pelayanan-pelayanan yang dilakukan negara karena ketidakmampuan sektor swasta untuk memenuhinya. Menurut teori ini, semua kebutuhan manusia pada hakikatnya dapat dipenuhi oleh

---

<sup>83</sup> Modul IPEM 4229, Ibid, hlm.1

pasar, sesuai dengan rumus: dimana ada permintaan (*demand*), disitu ada penawaran (*supply*). Sebagai contoh, bila ada orang butuh pelayanan kesehatan, maka pasar otomatis akan memenuhinya dengan adanya pengusaha yang mendirikan rumah sakit; bila ada yang butuh pendidikan, maka ada seseorang atau yayasan yang membangun sekolah atau universitas untuk memenuhi kebutuhan pendidikan. Tentu saja, tujuan mereka utamanya adalah mendapatkan keuntungan (*profit*). Akan tetapi pada situasi tertentu, rumus ini tidak berlaku, utamanya karena minimnya atau tiadanya insentif berupa profit tadi. Sehingga misalnya, walaupun ada orang yang membutuhkan layanan kesehatan di pedalaman Papua, akan tetapi karena situasi di sana tidak *profitable*, maka tidak ada perusahaan yang mau membangun rumah sakit. Dalam situasi seperti inilah intervensi pemerintah dilakukan. Akan tetapi, definisi-definisi tersebut dipandang terlalu sempit oleh sebagian orang. Dowd (2004: 20) misalnya memandang bahwa pelayanan publik bukan saja mengandung pengertian pelayanan terhadap rakyat yang dilakukan oleh pemerintah, melainkan juga pelayanan oleh siapapun asalkan bertujuan untuk meningkatkan kebutuhan dan kesejahteraan rakyat.<sup>84</sup>

Pada saat ini, pelayanan publik di Indonesia diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang tersebut mendefinisikan pelayanan publik sebagai “kegiatan atau

---

<sup>84</sup> Dowd, A.W. 2004. *A Nation of Servants: Defining Public Service for the 21st Century*, [online, diakses 20 Oktober 2024, URL: <http://www.sagamoreinstitute.org/library-article/a-nation-of-servants- defining-public-service-for-the-21st-century/>]

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”. Definisi di dalam UU tersebut mengisyaratkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh institusi birokrasi dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.<sup>85</sup>

b. Asas (prinsip-prinsip) Pelayanan Publik menurut Undang-Undang

Adapun asas (prinsip-prinsip) yang dipakai dalam pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 4, adalah:

- 1) kepentingan umum, yakni pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- 2) kepastian hukum, yakni jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- 3) kesamaan hak, yakni pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- 4) keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- 5) keprofesionalan, yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- 6) partisipasi, yakni peningkatan peran serta masyarakat dalam

---

<sup>85</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;

- 7) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- 8) keterbukaan, yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- 9) akuntabilitas, yakni proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yakni pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- 11) ketepatan waktu, yakni penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;
- 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

c. Cakupan Pelayanan Publik

Sedangkan cakupan kegiatan pelayanan publik menurut Undang-Undang tersebut meliputi: 1) pelayanan barang publik, 2) pelayanan jasa publik, serta 3) pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan Perundang-Undangan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 5, yang termasuk dalam ruang lingkup tersebut diantaranya adalah pelayanan pendidikan,

pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.<sup>86</sup>

Selanjutnya, UU tersebut, sebagaimana diatur dalam pasal 8, mengamanatkan bahwa setiap organisasi penyelenggara, dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan. Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud tersebut, sekurang- kurangnya, meliputi:

- 1) pelaksanaan pelayanan;
- 2) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 3) pengelolaan informasi;
- 4) pengawasan internal;
- 5) penyuluhan kepada masyarakat; dan
- 6) pelayanan konsultasi.

Untuk mencegah dan mengurangi terjadinya kesalahan dan pelanggaran, maka penyelenggara berkewajiban melakukan evaluasi di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Evaluasi tersebut dilakukan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan Perundang-

---

<sup>86</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ibid, Pasal 5

Undangan. Lalu berdasarkan hasil evaluasi tersebut, penyelenggara berkewajiban melakukan upaya peningkatan kapasitas pelaksana.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, para penyelenggara dapat melakukan kerja sama antar mereka. Kerja sama antar penyelenggara tersebut meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan karena penyelenggara utama tidak dapat melakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan Perundang-Undangan.

Di dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, penyelenggara juga dapat melakukan kerja sama dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain yang berbadan hukum. Akan tetapi, Undang-Undang tersebut tegas mensyaratkan bahwa kerja sama pelayanan tidak boleh menambah beban bagi masyarakat. Ketentuan-ketentuan dalam kerja sama tersebut adalah:

- 1) perjanjian kerja sama penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan;
- 2) penyelenggara berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat;

- 3) tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara;
- 4) informasi tentang identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat; dan
- 5) penyelenggara dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat (*short message service/SMS*), laman (*website*), surat elektronik (*e-mail*), dan kotak pengaduan.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Pasal 15, penyelenggara berkewajiban:

- 1) menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- 2) menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- 3) menempatkan pelaksana yang kompeten;
- 4) menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- 5) memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- 6) melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- 7) berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan Perundang-Undangan

yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

- 8) memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- 9) membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- 10) bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- 11) memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- 12) memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Komponen standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>87</sup>

- 1) dasar hukum, yakni peraturan Perundang-Undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
- 2) persyaratan, yakni syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
- 3) sistem, mekanisme, dan prosedur, yakni tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk

---

<sup>87</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ibid, Pasal 21

- pengaduan;
- 4) jangka waktu penyelesaian, yakni jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
  - 5) biaya/tarif, yakni ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
  - 6) produk pelayanan, yakni hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
  - 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yakni peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan;
  - 8) kompetensi pelaksana, yakni kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
  - 9) pengawasan internal, yakni pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
  - 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yakni tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
  - 11) jumlah pelaksana, yakni tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.
  - 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan

dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;

13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan;

14) evaluasi kinerja pelaksana, yakni penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

#### d. Transparansi Pelayanan Publik

Undang-Undang juga mengamanahkan transparansi dalam pelayanan publik dengan adanya Kelurahanin sistem informasi yang bersifat nasional sebagai dukungan informasi terhadap penyelenggaraan. Sistem informasi tersebut dikelola oleh menteri, dan disediakan kepada masyarakat secara terbuka dan mudah diakses. Penyelenggara berkewajiban mengelola sistem informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau nonelektronik, yang sekurang-kurangnya meliputi:<sup>88</sup>

- 1) profil penyelenggara, yang meliputi nama, penanggung jawab, pelaksana, struktur organisasi, anggaran penyelenggaraan, alamat pengaduan, Nomor telepon, dan *post-el (email)*;
- 2) profil pelaksana yang meliputi pelaksana yang bertanggung jawab, pelaksana, anggaran pelaksanaan, alamat pengaduan, Nomor telepon, dan *post-el (email)*;

---

<sup>88</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ibid, Pasal 23

- 3) standar pelayanan, yang berisi informasi yang lengkap tentang keterangan yang menjelaskan lebih rinci isi standar pelayanan tersebut;
- 4) maklumat pelayanan;
- 5) pengelolaan pengaduan, yang merupakan proses penanganan pengaduan mulai dari tahap penyeleksi, penelaahan, dan pengklasifikasian sampai dengan kepastian penyelesaian pengaduan;
- 6) penilaian kinerja, yang merupakan hasil pelaksanaan penilaian penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara sendiri, bersama dengan pihak lain, atau oleh pihak lain atas permintaan penyelenggara untuk mengetahui gambaran kinerja pelayanan dengan menggunakan metode penilaian tertentu.

Pelayanan publik tentunya membutuhkan biaya atau tarif. Undang-Undang mengatur bahwa biaya/tarif pelayanan publik dibebankan kepada negara dan/atau masyarakat. Akan tetapi, apabila biaya dibebankan kepada masyarakat, Undang-Undang menyatakan bahwa penyelenggara tidak bisa begitu saja menetapkan jumlah biaya, melainkan harus dengan persetujuan DPR/DPRD Provinsi/DPRD Kota/Kabupaten sebagaimana disebutkan dalam Pasal 31, apabila dibebankan kepada masyarakat atau penerima pelayanan, maka penentuan biaya/tarif pelayanan publik tersebut ditetapkan dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat

Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota /Kabupaten dan berdasarkan peraturan Perundang-Undangan.<sup>89</sup>

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.<sup>90</sup>

Mengacu pada pendapat di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh Undang-Undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan-akan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik

---

<sup>89</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ibid, Pasal 31

<sup>90</sup> Mahmudi, 2010, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Edisi. Kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, hlm.62

haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-Undang ini mengamanatkan bahwa 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.<sup>91</sup> Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahterannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik.<sup>92</sup> Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

## 2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip

---

<sup>91</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

<sup>92</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Ibid

– prinsip penyelenggaraan pelayanan publik:<sup>93</sup>

- a. Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan:
  - 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar , tepat, dan sah.
- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan penyelesaian keluhan/ppersoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

---

<sup>93</sup> Suriadi, 2012, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Reifika A lajar, Hal 246

- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi
- i. Kejujuran: cukup jelas.
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.
- l. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum.

### 3. Standar Pelayanan Publik

Selanjutnya stadarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:<sup>94</sup>

#### a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

#### b. Waktu Penyelesaian

---

<sup>94</sup> Suriadi, Ibid, hlm.246

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Tinjauan Umum Administrasi Kependudukan

1. Konsep Administrasi Kependudukan

Administrasi berasal dari bahasa latin administrare yang berarti to manage atau dengan kata lain administratio yang berarti pemerintahan. Jadi Ridwan HR menyimpulkan. administrasi adalah kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan. Pengertian administrasi dalam arti luas adalah segenap proses kegiatan untuk mencapai tujuan, sedangkan

administrasi dalam arti yang sempit adalah segenap proses pelayanan untuk mencapai tujuan.<sup>95</sup>Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu cara atau proses yang dilakukan pada sebuah kegiatan untuk mencapai sebuah tujuan tertentu.

Selanjutnya, penduduk adalah warga negara dan orang asing yang menetap di Indonesia sedangkan menurut Pasal 26 UUD 1945 menerangkan bahwa Warga Negara Indonesia adalah Orang-orang bangsa Indonesia dan Orang-orang bangsa asing yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai WNI.

Pasal 26 Undang-Undang Dasar 1945 menyatakan bahwa :

Ayat (11) : Yang menjadi warga negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa asing yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai warga negara..

Ayat (22) : Syarat-syarat yang mengenai kewarganegaraan ditetapkan dengan Undang-undang.

Administrasi kependudukan dikonsepskan dalam Pasal 1 Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa:

- a. 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.
- b. Penduduk adalah Warga negara Indonesia dan Orang Asing yang

---

<sup>95</sup> Ridwan HR, 2018, *Hukum Admnistrasi Negara*, Raja Pers, Jakarta , hlm. 3

- bertempat tinggal di Indonesia.
- c. Warga Negara Indonesia yang selanjutnya disingkat WNI adalah orang - orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan Undang-Undang sebagai Warga Negara Indonesia.
  - d. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan//atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
  - e. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
  - f. Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.
  - g. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.
  - h. Peristiwa Penting adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.

Lebih jauh, sesuai dengan penjelasan umum Undang-Undang Nomor

24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah.

Peraturan administrasi kependudukan yang ada tidak sesuai lagi dengan perkembangan masyarakat yang menuntut pelayanan administrasi yang tertib dan terpadu. Berdasarkan pertimbangan tersebut maka pemerintah membentuk suatu Undang-Undang yang dijadikan landasan dalam penyelenggaraan pendataan, pengelolaan penduduk di Indonesia. Untuk merealisasikan hal tersebut awalnya Pemerintah Indonesia membentuk peraturan yang mengatur mengenai kependudukan di Indonesia yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut bermaksud supaya pemerintah lebih mudah dalam melakukan tertib administrasi kependudukan dan lebih memahami gejolak masyarakat Indonesia. Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tersebut dijadikan landasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan di seluruh Indonesia, dimana pemerintah daerah membuat peraturan daerah sebagai bentuk perintah perundangundangan tersebut.

Seiring berkembangnya masyarakat dan teknologi yang semakin canggih di mana diperlukan suatu sistem layanan yang lebih baik kepada

masyarakat dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2012 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa 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. Sehingga dari administrasi kependudukan ini, negara dapat mengetahui peta penduduk Indonesia seperti umur, jenis pekerjaan, alamat, jumlah penduduk, dan penyebaran penduduk di seluruh Indonesia.

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penertiban Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peristiwa kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang

harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah dating, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Pemerintah Kota Pekalongan wajib menyelenggarakan administrasi kependudukan berdasarkan yang tertuang dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi:

- (1) Pemerintah Kota/Kabupaten berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Wali Kota dengan kewenangan meliputi:
  - a. koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
  - b. pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
  - c. pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;
  - d. pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
  - e. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
  - f. penugasan kepada Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
  - g. pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala Kota/Kabupaten; dan
  - h. koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan ketentuan tersebut maka pemerintah daerah berkewajiban dan berwenang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan serta melakukan koordinasi dalam pengawasan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hal ini terkait pembagian kewenangan atau bagian masing-masing pemerintah daerah maupun

pemerintah pusat. Selanjutnya, sesuai ketentuan diatas maka pemerintah daerah mengeluarkan Peraturan Daerah Kab. Pekalongan Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan maka produk hukum daerah perlu disesuaikan. Perubahan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menjamin akurasi data kependudukan dan data ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) serta ketunggalan dokumen kependudukan. Penjelasan umum Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan menegaskan bahwa Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif pemerintah dan pemerintah daerah. Penerapan KTP-el yang saat ini dilaksanakan merupakan bagian dari upaya untuk mempercepat serta mendukung akurasi terbangunnya data base kependudukan di Kota /Kabupaten, Provinsi maupun data base kependudukan secara nasional. Dengan penerapan KTP-el maka setiap penduduk tidak dimungkinkan lagi dapat memiliki KTP-el lebih dari satu dan/atau dipalsukan KTP-elnya, mengingat dalam KTP-el tersebut telah memuat kode keamanan dan rekaman elektronik data penduduk yang antara

lain berupa iris mata maupun sidik jari penduduk. Dengan adanya sistem ini maka semua data penduduk yang telah masuk dapat terkontrol dan terlindungi oleh Pemerintah Pekalongan.

Sehubungan dengan perubahan Undang-Undang tersebut maka Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan perlu disesuaikan agar pelaksanaan administrasi kependudukan lebih optimal. Pemerintah Kota Pekalongan mengeluarkan Perda Kota Pekalongan No. 8 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Perda Kota Pekalongan No. 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, terdapat beberapa pasal yang diubah dan ditambah dalam perda perubahan ini.

Petunjuk pelaksanaan teknis Perda Kota Pekalongan No. 08 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Perda Kota Pekalongan No. 04 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dituangkan melalui Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 sebagai payung hukum untuk penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan Dsdukcapil Kota Pekalongan.

Undang-Undang Nomor 08 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, memberikan kewenangan kepada daerah memungut Retribusi dengan Objek Penggantian biaya cetak KTP dan Akta Catatan Sipil. Retribusi tersebut masuk dalam golongan Retribusi Jasa Umum.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi

Kependudukan pada tanggal 24 Desember 2013 membawa banyak hal baru dari perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, antara lain:

- a. Masa berlaku KTP Elektronik (KTP-el)
- b. Penggunaan Data Kependudukan Kementerian Dalam Negeri
- c. Pencetakan Dokumen/Personalisasi KTP-el
- d. Penerbitan Akta Kelahiran yang Pelaporannya melebihi batas Waktu 1 (satu) Tahun
- e. Penerbitan Akta Pencatatan Sipil
- f. Pengakuan dan Pengesahan Anak
- g. Pengurusan dan Penertiban Dokumen Kependudukan Tidak Dipungut Biaya (Gratis)
- h. Pencatatan Kematian
- i. Stesel Aktif
- j. Petugas Registrasi
- k. Pengangkatan Pejabat Struktural pada Unit Kerja Administrasi Kependudukan
- l. Pendanaan Program dan Kegiatan Adminduk dibebankan pada APBN
- m. Penambahan Sanksi

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, maka Pengurusan dan Penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya lagi (Pasal 79A) sehingga Retribusi Penggantian Biaya Cetak KTP dan Akta Catatan Sipil yang diatur dalam

Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2023 tentang Retribusi Jasa Umum perlu diadakan penyesuaian/dihapuskan.

Berdasarkan uraian di atas maka Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 04 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Adminduk perlu menyesuaikan kondisi peraturan penyelenggaraan Adminduk yang berlaku saat ini dengan melakukan perubahan atas Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 04 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Adminduk.

## 2. Asas Penyelenggaraan Adminduk

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dilaksanakan dengan berpedoman pada asas-asas berikut.<sup>96</sup>

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Profesionalisme
- f. Partisipatif
- g. Nondiskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Ketepatan waktu
- k. Kecepatan, kemudahan, dan keberlanjutan

---

<sup>96</sup> Zudan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, 2018, *Menuju Masyarakat Tertib Administrasi*, Cempak, Klaten

1. Pendayagunaan kearifan local

### 3. Pengertian Pencatatan Penduduk dan Pendaftaran Penduduk

Pencatatan penduduk adalah pencatatan kependudukan atau kewarganegaraan oleh pemerintah yang memberikan kedudukan hukum terhadap peristiwa keperdataan diri seseorang

Pendaftaran penduduk merupakan suatu kegiatan pendaftaran atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, yang kemudian meliputi pendaftaran serta pencatatan kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian dan mutasi penduduk, penerbitan Nomor induk kependudukan, Nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta pencatatan kependudukan serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.<sup>97</sup>

### 4. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah sebagai berikut:

- a. Biodata Penduduk
- b. Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Kartu Identitas Anak (KIA)
- c. Surat Keterangan Kependudukan lainnya
- d. Surat Keterangan Pindah Datang dan Surat Keterangan Tinggal

Terbatas

Kegiatan pendaftaran penduduk dimulai dengan pencatatan atas

---

<sup>97</sup> Penjelasan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1

pelaporan peristiwa kependudukan melalui kegiatan berikut:

- a. penerbitan Nomor induk kependudukan
- b. perubahan alamat
- c. pindah dalam wilayah Republik Indonesia
- d. pindah antarnegara
- e. penduduk pelintas batas
- f. pendaftaran kependudukan rentan administrasi kependudukan
- g. pelaporan penduduk

Dari berbagai kegiatan yang telah dilakukan dalam rangka pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan tersebut kemudian dikeluarkan:

- a. Nomor Induk kependudukan (NIK)
- b. Kartu Keluarga (KK)
- c. Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- d. Kartu Identitas Anak (KIA), dan
- e. Surat Keterangan Kependudukan Lainnya.

#### **D. Tinjauan Umum Pencatatan Sipil**

##### **1. Pengertian Pencatatan Sipil**

Dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksana. Sementara itu, instansi pelaksana adalah perangkat pemerintah Kota/Kabupaten yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan. Pencatatan sipil

merupakan hak setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta otentik dari pejabat negara. Masih jarang penduduk yang menyadari pentingnya sebuah akta bagi dirinya dalam menopang perjalanannya “mencari kehidupan”. Anak yang lahir tanpa akta kelahiran akan mengalami kesulitan pada saat ia memasuki masa sekolah. Demikian pula masalah perkawinan, kematian, dan status anak.

## 2. Macam-macam Pencatatan Sipil

Pencatatan sipil pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan pencatatan peristiwa yang menyangkut keperdataan seseorang yang meliputi:

### a. Pencatatan Perkawinan

Setiap perawinan yang telah dilaksanakan menurut hukum agama harus dicatat oleh negara agar perkawinan tersebut tidak hanya sah secara hukum agama, tapi juga sah secara hukum negara. Bagi penduduk yang melaksanakan perkawinan menurut agama islam dicatitkan di Kantor Urusan Agama (KUA) sedangkan bagi penduduk yang melaksanakan perkawinan diluar agama islam dicatitkan di kantor Disdukcapil paling lambat enam puluh hari sejak tanggal perkawinan.

Akta Perkawinan adalah akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah atas peristiwa hukum mengenai perkawinan antara seorang laki-laki dan seorang perempuan yang bukan beragama Islam sebagai suami isteri dengan tujuan membentuk keluarga/rumah tangga yang bahagia, kekal dan abadi berdasarkan Ketuhanan Yang Maha Esa.

#### b. Pencatatan Kelahiran

Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat tinggal orang tua bayi (asas domisili) paling lambat enam puluh hari sejak kelahiran (sesuai ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013).

Pelaporan kelahiran yang melampaui batas enam puluh hari sampai dengan satu Tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan kepala instansi pelaksana setempat. Pada awalnya pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu satu Tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan. Melalui Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota /Kabupaten.

Akta Kelahiran, yaitu akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah mengenai peristiwa kelahiran seorang anak yang mempunyai akibat hukum terhadap dirinya maupun keluarganya dan pihak lain dalam hal kekeluargaan maupun warisan.

#### c. Pencatatan Kematian

Batas waktu pencatatan kematian selambat-lambatnya tiga puluh hari sejak tanggal kematiannya. Dalam hal terjadi ketidakjelasan keberadaan seseorang karena hilang atau mati tetapi tidak ditemukan jenazahnya, pencatatan oleh pejabat pencatatan sipil baru biasa dilakukan setelah penetapan pengadilan. Dalam hal kematian seseorang yang tidak jelas identitasnya, instansi pelaksana melakukan pencatatan kematian berdasarkan keterangan kepolisian.

Akta Kematian adalah akta otentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah mengenai peristiwa kematian seseorang yang mempunyai akibat hukum bagi dirinya maupun keluarganya dan pihak lain yang menyangkut bidang kekeluargaan dan warisan.

#### d. Pencatatan Perceraian

Peristiwa perceraian mengubah catatan sipil seseorang. Perceraian mengubah status kawin menjadi status janda atau duda dan membawa akibat hukum seperti pembagian harta serta hak dan kewajiban terhadap anak. Sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pencatatan perceraian yang sebelumnya berdasarkan atas peristiwa, sejak ditetapkannya undang-undang ini berubah menjadi berdasarkan atau domisili. Dengan demikian, pencatatan dilakukan pada instansi pelaksana sesuai domisili pelapor.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil hanya melayani pencatatan perceraian bagi perkawinan yang telah dilangsungkan menurut tata cara/hukum agama selain agama islam dan telah memperoleh leputusan pengadilan negeri. Bagi putusan pengadilan negeri tentang perceraian yang telah melebihi waktu waktu enam bulan, putusan tersebut terlebih dahulu harus diperbarui sebelum dicatatkan perceraianya.

Akta Perceraian adalah akta autentik yang diterbitkan oleh pemerintah daerah atas peristiwa perceraian atau putusya perkawinan

dari suami istri beserta akibat hukumnya baik terhadap dirinya maupun keluarganya dan pihak lain berdasarkan Keputusan Pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum yang pasti dan tetap.

### 3. Asas-Asas Pencatatan Sipil

Dalam Pencatatan Sipil terdapat Asas-Asas, antara lain:

- a. *Unity* (nasional dan internasional) Akta Catatan Sipil yang telah dibuat dan diterbitkan berlaku untuk lingkup nasional maupun internasional.
- b. Akta ditempat peristiwa terjadi Pencatatan peristiwa, baik itu kelahiran, kematian, perceraian, serta pengakuan dan pengesahan anak dicatat pada kantor ditempat peristiwa tersebut terjadi.
- c. Garis keturunan Pembuatan Akta Catatan Sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan. Tidak semua orang dapat meminta, melihat Akta Catatan Sipil orang lain, kecuali untuk kepentingan tertentu yang diijinkan oleh undang-undang.
- d. Pribadi/perorangan Akta Catatan Sipil hanya berhubungan dengan orang yang bersangkutan, tidak semua orang dapat meminta, melihat akta catatan sipil orang lain, kecuali untuk kepentingan tertentu yang diijinkan oleh Undang-Undang. Berlaku sepanjang masa Akta Catatan Sipil selaku alat bukti yang sah, berlaku sepanjang masa, disimpan dan dipelihara serta sebagai dokumen Negara selama-lamanya.

### 4. Manfaat Pencatatan Sipil

- a. Bagi diri pemilik
  - 1) Merupakan alat bukti yang paling kuat dalam menentukan

kedudukan hukum seseorang.

- 2) Memberikan kepastian hukum yang sah tentang kejadian dan peristiwa yang dicatat.
- 3) Merupakan akta otentik yang mempunyai kekuatan hukum pembuktian sempurna didepan hukum.

b. Bagi pihak lain mengikat pihak-pihak yang berkepentingan

c. Bagi pemerintah

- 1) Tertib administrasi kependudukan
- 2) Menunjang perencanaan pembangunan
- 3) Pengawasan dan pengendalian penduduk

#### **E. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan**

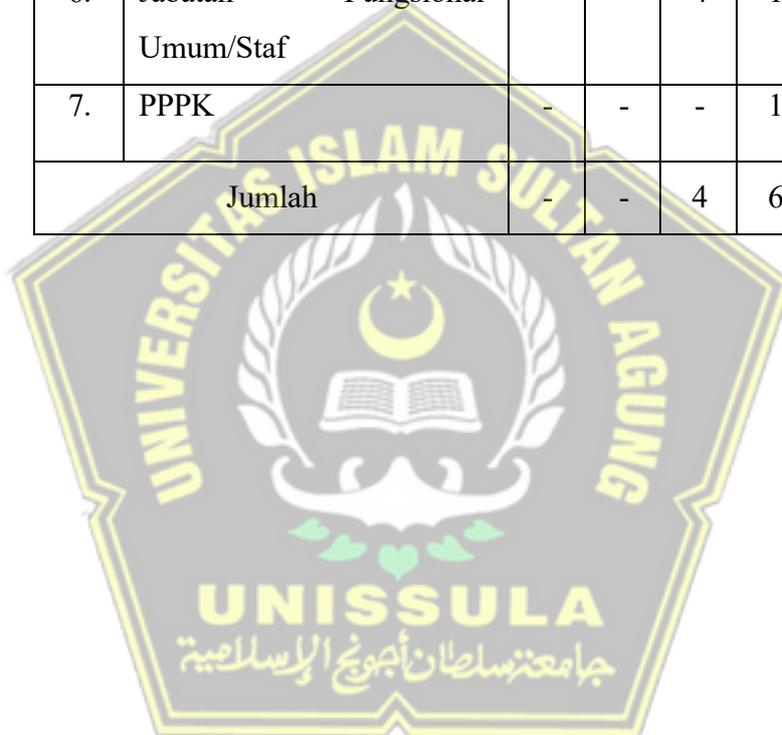
##### **1. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan**

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yaitu: “Terwujudnya Sistem Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Yang Tertib, Akurat Dan Dinamis Menuju Penduduk Yang Berkualitas”. Dalam mewujudkan visi tersebut diatas maka terdapat misi yang harus dilaksanakan, yaitu : “Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Masyarakat Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil”.

##### **2. Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekalongan**



1.	Kepala Dinas	-	-	-	-	-	-	1	1
2.	Sekretaris Dinas	-	-	-	-	-	-	1	1
3.	Kepala Bidang	-	-	-	-	-	-	3	3
4.	Kepala Sub Bagian	-	-	-	-	-	1	1	2
5.	Jabatan Fungsional Tertentu	-	-	-	4	-	6	-	2
6.	Jabatan Fungsional Umum/Staf	-	-	4	1	-	5	-	10
7.	PPPK	-	-	-	1	-	-	-	1
	Jumlah	-	-	4	6	-	12	6	28



## c. Perincian Berdasarkan Golongan Ruang

**Tabel 2.3**  
**Jumlah dan Golongan Ruang Pegawai Disdukcapil Kota**  
**Pekalongan**

NO	JABATAN	Non PNS	GOL. RUANG				JUMLAH
			I	II	III	IV	
1.	Kepala Dinas	-	-	-	-	1	1
2.	Sekretaris Dinas	-	-	-	-	1	1
3.	Kepala Bidang	-	-	-	-	3	3
4.	Kepala Sub Bagian	-	-	-	1	1	2
5.	Jabatan Fungsional Tertentu	-	-	-	6	4	10
6.	Jabatan Fungsional Umum/Staf	-	-	4	6	-	10
7.	PPPK	1	-	-	-	-	1
Jumlah		1	-	4	13	10	28

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehari-hari, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan berada di bawah koordinasi Asisten Pemerintahan Sekretaris Daerah.

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari :

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretariat, terdiri dari :
  - 1) Subbagian Perencanaan dan Keuangan;

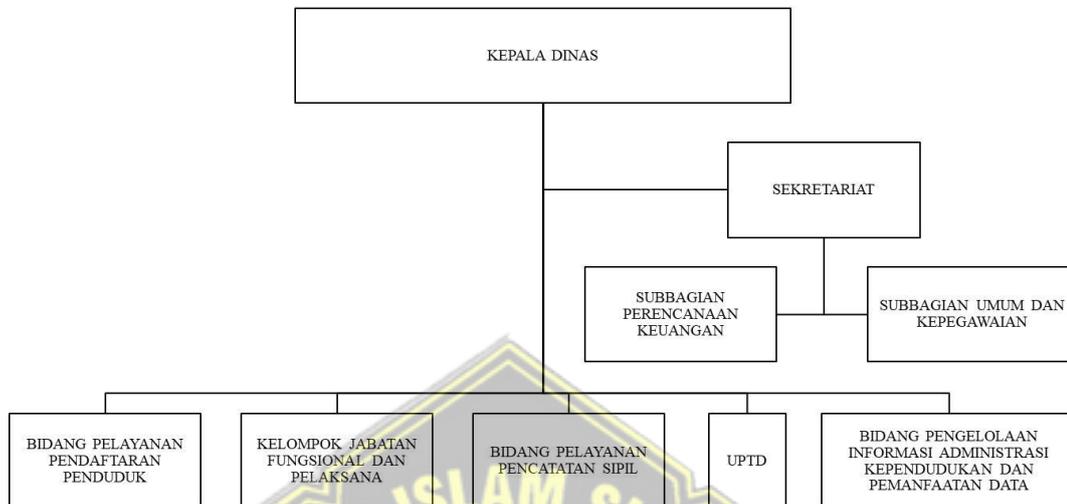
2) Subbagian Umum dan Kepegawaian;

- a) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- b) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- c) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data
- d) UPTD
- e) Kelompok Jabatan Fungsional.

Eselonering jabatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas = Eselon II.b
- b. Sekretaris Dinas = Eselon III.a
- c. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk = Eselon III.b
- d. Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil = Eselon III.b
- e. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi
- f. Kependudukan dan Pemanfaatan Data = Eselon III.b
- g. Kepala Subbagian Perencanaan dan Keuangan = Eselon IV.a
- h. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawian = Eselon IV.a

### Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekalongan



**Gambar 2.1 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pekalongan**

d. Perincian Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel 2.4**

### Jumlah dan Jenis Kelamin Pegawai Disdukcapil Kota Pekalongan

NO	JABATAN	JENIS KELAMIN		JML
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1.	Kepala Dinas	1	-	1
2.	Sekretaris Dinas	1	-	1
3.	Kepala Bidang	1	2	3
4.	Kepala Sub Bagian	-	2	2
5.	Jabatan Fungsional Tertentu	6	4	10
6.	Jabatan Fungsional Umum/Staf	7	3	10
7.	PPPK	-	1	1
Jumlah		16	12	28

Berdasarkan Peraturan Wali Kota Pekalongan No. 24 C Tahun

2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Pekalongan No. 73 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Disdukcapil Kota Pekalongan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang Administrasi Kependudukan. Disdukcapil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya berada dibawah dan bertanggung jawab Kepada Wali Kota Pekalongan melalui Sekretaris Daerah.

## **F. Gambaran Umum Demografi Kota Pekalongan**

### **1. Letak Geografis**

Kota Pekalongan terletak di dataran rendah Utara Pulau Jawa, dengan ketinggian kurang lebih 1 meter di atas permukaan laut dengan posisi geografis antara :

6° 50' 42" - 6° 55' 44" Lintang Selatan

109° 37' 55" - 109° 42' 19" Bujur Timur

Batas-batas wilayah administratif sebagai berikut :

Sebelah Utara : Laut Jawa

Sebelah Timur : Kabupaten Batang

Sebelah Selatan : Kabupaten Pekalongan dan Kabupaten Batang

Sebelah Barat : Kabupaten Pekalongan

Jarak terjauh dari Utara ke Selatan  $\pm$  9 km dan dari Barat ke Timur  $\pm$  7 km.

Luas wilayah Kota Pekalongan 45,25 km<sup>2</sup> .

## 2. Pemerintahan

Kota Pekalongan terdiri dari 4 (empat) Kecamatan dan 27 Kelurahan. Berikut ini nama- nama Kecamatan dan Kelurahan. Kecamatan Pekalongan Barat Kecamatan Pekalongan Timur Kecamatan Pekalongan Utara Kecamatan Pekalongan Selatan

## 3. Penduduk

Kecamatan Pekalongan Barat : Medono, Podosugih, Sapuro Kebulen, Bendan Kergon, Pasirkratonkramat, Tirto, Pringrejo

Kecamatan Pekalongan Timur : Noyontaansari, Kauman, Poncol, Klego, Gamer, Setono, Kalibaros

Kecamatan Pekalongan Utara : Krapyak, Kandang Panjang, Panjang Wetan, Padukuhan Kraton, Degayu, Bandengan, Panjang Baru Kecamatan Pekalongan Selatan : Banyurip, Buaran Kradenan, Jenggot, Kuripan Kertoharjo, Kuripan Yosorejo, Sokoduwet.

Jumlah penduduk Kota Pekalongan pada Semester II Tahun 2023 adalah 317.958 jiwa, terdiri dari 161.082 laki-laki dan 156.876 perempuan. Rasio jenis kelamin Kota Pekalongan sebanyak 102,68. Hal ini menunjukkan bahwa penduduk pada setiap 100 penduduk perempuan terdapat 103 penduduk laki-laki Penduduk Kota Pekalongan terbesar ada di Kecamatan Pekalongan Barat yaitu 97.184 jiwa dan paling sedikit ada di Kecamatan Pekalongan Selatan yaitu 67.893 jiwa. Kepadatan penduduk cukup tinggi yaitu 7.027 jiwa/km<sup>2</sup>.



dan data agregat. Komposisi penduduk yang dihasilkan dalam kegiatan tersebut dikelompokkan menjadi beberapa kategori diantaranya menurut jenis kelamin, umur, perkawinan, dan lain-lain. Kota Pekalongan terbagi dalam 27 Kelurahan yang tersebar di wilayah 4 Kecamatan, yaitu Kecamatan Pekalongan Barat, Kecamatan Pekalongan Timur, Kecamatan Pekalongan Selatan dan Kecamatan Pekalongan Utara. Berdasarkan luas wilayahnya Kecamatan Pekalongan Utara mempunyai wilayah yang paling luas yaitu 14,88 km<sup>2</sup> atau sekitar 33% dari luas wilayah Kota Pekalongan dan Kecamatan Pekalongan Timur mempunyai wilayah yang paling kecil yaitu 9,52 km<sup>2</sup> atau sekitar 21% dari luas wilayah Kota Pekalongan. Namun demikian kepadatan penduduk tertinggi di Kecamatan Pekalongan Barat sebesar 9.670 jiwa/km<sup>2</sup> dan yang terendah di Kecamatan Pekalongan Utara sebesar 5.422 jiwa/km<sup>2</sup>.

Secara keseluruhan penduduk di Kota Pekalongan sejumlah 317.958 jiwa terdiri dari 161.082 jiwa penduduk laki-laki dan 156.876 jiwa penduduk perempuan dengan persebaran yang paling banyak di Kecamatan Pekalongan Barat sebesar 97.184 jiwa dan paling sedikit di Kecamatan Pekalongan Selatan sebesar 67.893 jiwa. Komposisi penduduk laki-laki yang lebih banyak dari penduduk perempuan ini menjadikan Rasio Jenis Kelamin di Kota Pekalongan 102,68. Laju pertumbuhan penduduk terus meningkat setiap Tahunnya, pada Tahun 2023 laju pertumbuhan penduduk mencapai 0,32. Dengan jumlah KK sebanyak 103.057 maka rata-rata

anggota keluarga di Kota Pekalongan sebanyak 3 jiwa.<sup>98</sup>

**Tabel 2.5**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota**  
**Pekalongan**  
**Semester II Tahun 2023**

KODE	KECAMATAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	%
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)		
337501	PEKALONGAN BARAT	49,205	15,475.31	47,979	15,089.73	97,184	30,565.04
337502	PEKALONGAN TIMUR	36,412	11,451.83	35,793	11,257.15	72,205	22,708.97
337503	PEKALONGAN UTARA	40,982	12,889.12	39,694	12,484.04	80,676	25,373.16
337504	PEKALONGAN SELATAN	34,483	10,845.14	33,410	10,507.68	67,893	21,352.82
<b>3375</b>	<b>KOTA PEKALONGAN</b>	<b>161,082</b>	<b>50.66</b>	<b>156,876</b>	<b>49.34</b>	<b>317,958</b>	<b>100.00</b>
	2022	160,527	50.65	156,406	49.35	316,933	100.00
	2021	159,843	50.55	156,373	49.45	316,216	100.00
	2020	159,846	50.57	156,273	49.43	316,119	100.00
	2019	158,545	50.50	155,425	49.50	313,970	100.00

**Tabel 2.6**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kecamatan Kota**  
**Pekalongan Semester II se kecamatan pekalongan barat Tahun 2023**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	%
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)		
3375011002	MEDONO	7,632	7.85	7,424	7.64	15,056	15.49
3375011003	PODOSUGIH	4,837	4.98	4,799	4.94	9,636	9.92
3375011004	SAPURO KEBULEN	6,504	6.69	6,159	6.34	12,663	13.03
3375011006	BENDAN KERGON	7,110	7.32	7,094	7.30	14,204	14.62
3375011008	PASIRKRATONKRAMAT	8,182	8.42	7,827	8.05	16,009	16.47
3375011009	TIRTO	5,619	5.78	5,514	5.67	11,133	11.46
3375011012	PRINGREJO	9,321	9.59	9,162	9.43	18,483	19.02
<b>337501</b>	<b>KEC. PEKALONGAN BARAT</b>	<b>49,205</b>	<b>50.63</b>	<b>47,979</b>	<b>49.37</b>	<b>97,184</b>	<b>100.00</b>
	2022	49,096	50.63	47,877	49.37	96,973	100.00
	2021	49,125	50.57	48,023	49.43	97,148	100.00
	2020	49,212	50.57	48,110	49.43	97,322	100.00
	2019	48,816	50.44	47,962	49.56	96,778	100.00

<sup>98</sup> Data diperoleh dari Dindukcapil Kota Pekalongan, 23 Oktober 2024

**Tabel 2.7**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kelurahan Kota**  
**Pekalongan**  
**Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Timur**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)		
3375031002	NOYONTAANSARI	6,746	9.34	6,767	9.37	13,513	18.71
3375031004	KAUMAN	5,507	7.63	5,706	7.90	11,213	15.53
3375031007	PONCOL	6,466	8.96	6,276	8.69	12,742	17.65
3375031008	KLEGO	5,170	7.16	5,035	6.97	10,205	14.13
3375031009	GAMER	2,861	3.96	2,712	3.76	5,573	7.72
3375031010	SETONO	5,943	8.23	5,683	7.87	11,626	16.10
3375031012	KALI BAROS	3,719	5.15	3,614	5.01	7,333	10.16
<b>337502</b>	<b>KEC. PEKALONGAN TIMUR</b>	<b>36,412</b>	<b>50.43</b>	<b>35,793</b>	<b>49.57</b>	<b>72,205</b>	<b>100.00</b>
	2022	36,233	50.36	35,708	49.64	71,941	100.00
	2021	36,055	50.21	35,753	49.79	71,808	100.00
	2020	35,998	50.23	35,668	49.77	71,666	100.00
	2019	35,753	50.25	35,396	49.75	71,149	100.00

**Tabel 2.8**  
**Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kelurahan Kota**  
**Pekalongan**  
**Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)		
3375031002	KRAPYAK	9,380	11.63	9,055	11.22	18,435	22.85
3375031003	KANDANG PANJANG	6,526	8.09	6,385	7.91	12,911	16.00
3375031004	PANJANG WETAN	6,292	7.80	5,955	7.38	12,247	15.18
3375031006	PADUKUHAN KRATON	6,301	7.81	6,353	7.87	12,654	15.68
3375031007	DEGAYU	4,021	4.98	3,881	4.81	7,902	9.79
3375031009	BANDENGAN	3,174	3.93	3,017	3.74	6,191	7.67
3375031010	PANJANG BARU	5,288	6.55	5,048	6.26	10,336	12.81
<b>337503</b>	<b>KEC. PEKALONGAN UTARA</b>	<b>40,982</b>	<b>50.80</b>	<b>39,694</b>	<b>49.20</b>	<b>80,676</b>	<b>100.00</b>
	2022	40,996	50.76	39,769	49.24	80,765	100.00
	2021	40,948	50.68	39,851	49.32	80,799	100.00
	2020	41,158	50.68	40,048	49.32	81,206	100.00
	2019	41,011	50.57	40,083	49.43	81,094	100.00

Tabel 1.9. Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin Menurut Kelurahan Kota Pekalongan

Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Selatan

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK	
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (jiwa)	(%)
		n (jiwa)	(%)	n (jiwa)	(%)		
3375041002	BANYURIP	5,790	8.53	5,750	8.47	11,540	17.00
3375041003	BUARAN KRADENAN	6,266	9.23	6,164	9.08	12,430	18.31
3375041004	JENGGOT	7,244	10.67	6,914	10.18	14,158	20.85
3375041006	KURIPAN KERTO HARJO	4,349	6.41	4,204	6.19	8,553	12.60
3375041008	KURIPAN YOSOREJO	6,881	10.14	6,521	9.60	13,402	19.74
3375041010	SOKODUWET	3,953	5.82	3,857	5.68	7,810	11.50
<b>337504</b>	<b>KEC. PEKALONGAN SELATAN</b>	<b>34,483</b>	<b>50.79</b>	<b>33,410</b>	<b>49.21</b>	<b>67,893</b>	<b>100.00</b>
	2022	34,202	50.85	33,052	49.15	67,254	100.00
	2021	33,715	50.73	32,746	49.27	66,461	100.00
	2020	33,478	50.78	32,447	49.22	65,925	100.00
	2019	32,965	50.76	31,984	49.24	64,949	100.00

Tabel 2.9

Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kecamatan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023

KODE	KECAMATAN	JUMLAH KK		JUMLAH PENDUDUK		RATA-RATA JUMLAH ANGGOTA KELUARGA
		n (jiwa)	(%)	n (jiwa)	(%)	n (jiwa)
337501	PEKALONGAN BARAT	31,835	30.89	97,184	30.57	3
337502	PEKALONGAN TIMUR	23,721	23.02	72,205	22.71	3
337503	PEKALONGAN UTARA	26,575	25.79	80,676	25.37	3
337504	PEKALONGAN SELATAN	20,926	20.31	67,893	21.35	3
<b>3375</b>	<b>KOTA PEKALONGAN</b>	<b>103,057</b>	<b>100.00</b>	<b>317,958</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>
	2022	102,090	100.00	316,933	100.00	3
	2021	100,947	100.00	316,216	100.00	3
	2020	99,729	100.00	316,119	100.00	3
	2019	99,623	100.00	313,970	100.00	3

Tabel 2.10

**Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan  
Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Barat**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH KK		JUMLAH PENDUDUK		RATA-RATA JUMLAH ANGGOTA KELUARGA
		KK	(%)	n (jiwa)	(%)	n (jiwa)
3375011002	MEDONO	4,839	15.20	15,056	15.49	3
3375011003	PODOSUGIH	3,194	10.03	9,636	9.92	3
3375011004	SAPURO KEBULEN	4,097	12.87	12,663	13.03	3
3375011006	BENDAN KERGON	4,883	15.34	14,204	14.62	3
3375011008	PASIRKRATONKRAMAT	5,330	16.74	16,009	16.47	3
3375011009	TIRTO	3,614	11.35	11,133	11.46	3
3375011012	PRINGREJO	5,878	18.46	18,483	19.02	3
<b>337501</b>	<b>KEC. PEKALONGAN BARAT</b>	<b>31,835</b>	<b>100.00</b>	<b>97,184</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>
	2022	31,551	100.00	96,973	100.00	3
	2021	31,287	100.00	97,148	100.00	3
	2020	30,954	100.00	97,322	100.00	3
	2019	30,968	100.00	96,778	100.00	3

Tabel 2.11

**Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan  
Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Timur**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH KK		JUMLAH PENDUDUK		RATA-RATA JUMLAH ANGGOTA KELUARGA
		KK	(%)	n (jiwa)	(%)	n (jiwa)
3375031002	NOYONTAANSARI	4,500	18.97	13,513	18.71	3
3375031004	KAUMAN	3,837	16.18	11,213	15.53	3
3375031007	PONCOL	4,246	17.90	12,742	17.65	3
3375031008	KLEGO	3,274	13.80	10,205	14.13	3
3375031009	GAMER	1,754	7.39	5,573	7.72	3
3375031010	SETONO	3,820	16.10	11,626	16.10	3
3375031012	KALI BAROS	2,290	9.65	7,333	10.16	3
<b>337502</b>	<b>KEC. PEKALONGAN TIMUR</b>	<b>23,721</b>	<b>100.00</b>	<b>72,205</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>
	2022	23,528	100.00	71,941	100.00	3
	2021	23,286	100.00	71,808	100.00	3
	2020	22,977	100.00	71,666	100.00	3
	2019	22,920	100.00	71,149	100.00	3

Tabel 2.12

**Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan  
Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH KK		JUMLAH PENDUDUK		RATA-RATA JUMLAH ANGGOTA KELUARGA
		KK	(%)	n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)
3375031002	KRAPYAK	5,953	22.40	18,435	22.85	3
3375031003	KANDANG PANJANG	4,395	16.54	12,911	16.00	3
3375031004	PANJANG WETAN	4,163	15.67	12,247	15.18	3
3375031006	PADUKUHAN KRATON	4,190	15.77	12,654	15.68	3
3375031007	DEGAYU	2,503	9.42	7,902	9.79	3
3375031009	BANDENGAN	2,040	7.68	6,191	7.67	3
3375031010	PANJANG BARU	3,331	12.53	10,336	12.81	3
<b>337503</b>	<b>KEC. PEKALONGAN UTARA</b>	<b>26,575</b>	<b>100.00</b>	<b>80,676</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>
	2022	26,418	100.00	80,765	100.00	3
	2021	26,175	100.00	80,799	100.00	3
	2020	25,997	100.00	81,206	100.00	3
	2019	26,167	100.00	81,094	100.00	3

Tabel 2.13

**Rata-Rata Jumlah Anggota Keluarga Menurut Kelurahan Kota Pekalongan  
Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Selatan**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH KK		JUMLAH PENDUDUK		RATA-RATA JUMLAH ANGGOTA KELUARGA
		KK	(%)	n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)
3375041002	BANYURIP	3,658	17.48	11,540	17.00	3
3375041003	BUARAN KRADENAN	3,891	18.59	12,430	18.31	3
3375041004	JENGGOT	4,242	20.27	14,158	20.85	3
3375041006	KURIPAN KERTO HARJO	2,603	12.44	8,553	12.60	3
3375041008	KURIPAN YOSOREJO	4,180	19.98	13,402	19.74	3
3375041010	SOKODUWET	2,352	11.24	7,810	11.50	3
<b>337504</b>	<b>KEC. PEKALONGAN SELATAN</b>	<b>20,926</b>	<b>100.00</b>	<b>67,893</b>	<b>100.00</b>	<b>3</b>
	2022	20,593	100.00	67,254	100.00	3
	2021	20,199	100.00	66,461	100.00	3
	2020	19,801	100.00	65,925	100.00	3
	2019	19,568	100.00	64,949	100.00	3

**Tabel 2.14**  
**Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan Kota Pekalongan**  
**Semester II Tahun 2023**

KODE	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		LUAS WILAYAH		KEPADATAN PENDUDUK
		n (Jiwa)	(%)	Km <sup>2</sup>	(%)	Jiwa/Km <sup>2</sup>
337501	PEKALONGAN BARAT	97,184	30.57	10.05	22.21	9,670
337502	PEKALONGAN TIMUR	72,205	22.71	9.52	21.04	7,585
337503	PEKALONGAN UTARA	80,676	25.37	14.88	32.88	5,422
337504	PEKALONGAN SELATAN	67,893	21.35	10.80	23.87	6,286
<b>KOTA PEKALONGAN</b>		<b>317,958</b>	<b>100.00</b>	<b>45.25</b>	<b>100.00</b>	<b>7,027</b>
	2022	316,933	100.00	45.25	100.00	7,004
	2021	316,216	100.00	45.25	100.00	6,988
	2020	316,119	100.00	45.25	100.00	6,986
	2019	313,970	100.00	45.25	100.00	6,939

**Tabel 2.15**  
**Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester**  
**II Tahun 2023 se-Kecamatan Barat**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK		LUAS WILAYAH		KEPADATAN PENDUDUK
		n (Jiwa)	(%)	Km <sup>2</sup>	(%)	Jiwa/Km <sup>2</sup>
3375011002	MEDONO	15,056	15.49	1.16	11.54	12,979
3375011003	PODOSUGIH	9,636	9.92	0.81	8.06	11,896
3375011004	SAPURO KEBULEN	12,663	13.03	0.95	9.45	13,329
3375011006	BENDAN KERGON	14,204	14.62	1.62	16.12	8,768
	PASIRKRATONKRAMAT	16,009	16.47	1.80	17.91	8,894
3375011009	TIRTO	11,133	11.46	1.42	14.13	7,840
3375011012	PRINGREJO	18,483	19.02	2.30	22.89	8,036
<b>337502</b>	<b>KEC. PEKALONGAN BARAT</b>	<b>97,184</b>	<b>100.00</b>	<b>10.05</b>	<b>100.00</b>	<b>9,670</b>
	2022	96,973	100.00	10.05	100.00	9,649
	2021	97,148	100.00	10.05	100.00	9,666
	2020	97,322	100.00	10.05	100.00	9,684
	2019	96,778	100.00	10.05	100.00	9,630

Tabel 2.16

**Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Timur**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK		LUAS WILAYAH		KEPADATAN PENDUDUK
		n (Jiwa)	(%)	Km <sup>2</sup>	(%)	Jiwa/Km <sup>2</sup>
3375031002	NOYONTAANSARI	13,513	18.71	0.90	9.45	15,014
3375031004	KAUMAN	11,213	15.53	1.45	15.23	7,733
3375031007	PONCOL	12,742	17.65	0.62	6.51	20,552
3375031008	KLEGO	10,205	14.13	0.85	8.93	12,006
3375031009	GAMER	5,573	7.72	1.70	17.86	3,278
3375031010	SETONO	11,626	16.10	1.80	18.91	6,459
3375031012	KALI BAROS	7,333	10.16	2.20	23.11	3,333
<b>337502</b>	<b>KEC. PEKALONGAN TIMUR</b>	<b>72,205</b>	<b>100.00</b>	<b>9.52</b>	<b>100.00</b>	<b>7,585</b>
	2022	71,941	100.00	9.52	100.00	7,557
	2021	71,808	100.00	9.52	100.00	7,543
	2020	71,666	100.00	9.52	100.00	7,528
	2019	71,149	100.00	9.52	100.00	7,474

Tabel 2.17

**Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester II Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara**

KODE	KELURAHAN	JUMLAH PENDUDUK		LUAS WILAYAH		KEPADATAN PENDUDUK
		n (Jiwa)	(%)	Km <sup>2</sup>	(%)	Jiwa/Km <sup>2</sup>
3375031002	KRAPYAK	18,435	22.85	3.79	25.47	4,864
3375031003	KANDANG PANJANG	12,911	16.00	1.50	10.08	8,607
3375031004	PANJANG WETAN	12,247	15.18	1.41	9.48	8,686
3375031006	PADUKUHAN KRATON	12,654	15.68	4.15	27.89	3,049
3375031007	DEGAYU	7,902	9.79	1.19	8.00	6,640
3375031009	BANDENGAN	6,191	7.67	1.73	11.63	3,579
3375031010	PANJANG BARU	10,336	12.81	1.11	7.46	9,312
<b>337503</b>	<b>KEC. PEKALONGAN UTARA</b>	<b>80,676</b>	<b>100.00</b>	<b>14.88</b>	<b>100.00</b>	<b>5,422</b>
	2022	80,765	100.00	14.88	100.00	5,428
	2021	80,799	100.00	14.88	100.00	5,430
	2020	81,206	100.00	14.88	100.00	5,457
	2019	81,094	100.00	14.88	100.00	5,450

**Tabel 2.18**  
**Rasio Kepadatan Penduduk Menurut Kelurahan Kota Pekalongan Semester**  
**II Tahun 2023**

		n (Jiwa)	(%)	Km <sup>2</sup>	(%)	Jiwa/Km <sup>2</sup>
BANYURIP		11,540	17.00	1.64	15.19	7,037
3375041003 BUARAN KRADENAN		12,430	18.31	1.04	9.63	11,952
3375041004 JENGGOT		14,158	20.85	1.24	11.48	11,418
3375041006 KURIPAN KERTO HARJO		8,553	12.60	2.07	19.17	4,132
3375041008 KURIPAN YOSOREJO		13,402	19.74	2.26	20.93	5,930
3375041010 SOKODUWET		7,810	11.50	2.56	23.70	3,051
<b>337504</b>	<b>KEC. PEKALONGAN SELATAN</b>	<b>67,893</b>	<b>100.00</b>	<b>10.80</b>	<b>100.00</b>	<b>6,286</b>
	2022	67,254	100.00	10.80	100.00	6,227
	2021	66,461	100.00	10.80	100.00	6,154
	2020	65,925	100.00	10.80	100.00	6,104
	2019	64,949	100.00	10.80	100.00	6,014

**Tabel 2.19**  
**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kecamatan Kota Pekalongan Semester II**  
**Tahun 2023**

KODE	KECAMATAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK		RASIO JENIS KELAMIN
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)	
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)			
337501	PEKALONGAN BARAT	49,205	15.48	47,979	15.09	97,184	30.57	102.56
337502	PEKALONGAN TIMUR	36,412	11.45	35,793	11.26	72,205	22.71	101.73
337503	PEKALONGAN UTARA	40,982	12.89	39,694	12.48	80,676	25.37	103.24
337504	PEKALONGAN SELATAN	34,483	10.85	33,410	10.51	67,893	21.35	103.21
<b>3375</b>	<b>KOTA PEKALONGAN</b>	<b>161,082</b>	<b>50.66</b>	<b>156,876</b>	<b>49.34</b>	<b>317,958</b>	<b>100.00</b>	<b>102.68</b>
	2022	160,527	50.65	156,406	49.35	316,933	100.00	102.63
	2021	159,843	50.55	156,373	49.45	316,216	100.00	102.22
	2020	159,846	50.57	156,273	49.43	316,119	100.00	102.29
	2019	158,545	50.50	155,425	49.50	313,970	100.00	102.01

Tabel 2.20

**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II  
Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Barat**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK		RASIO JENIS KELAMIN
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)	
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)			
3375011002	MEDONO	7,632	7.85	7,424	7.64	15,056	15.49	102.80
3375011003	PODOSUGIH	4,837	4.98	4,799	4.94	9,636	9.92	100.79
3375011004	SAPURO KEBULEN	6,504	6.69	6,159	6.34	12,663	13.03	105.60
3375011006	BENDAN KERGON	7,110	7.32	7,094	7.3	14,204	14.62	100.23
3375011008	PASIRKRATONKRAMAT	8,182	8.42	7,827	8.05	16,009	16.47	104.54
3375011009	TIRTO	5,619	5.78	5,514	5.67	11,133	11.46	101.90
3375011012	PRINGREJO	9,321	9.59	9,162	9.43	18,483	19.02	101.74
<b>337501</b>	<b>KEC. PEKALONGAN BARAT</b>	<b>49,205</b>	<b>50.63</b>	<b>47,979</b>	<b>49.37</b>	<b>97,184</b>	<b>100.00</b>	<b>102.56</b>

Tabel 2.21

**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II  
Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Timur**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK		RASIO JENIS KELAMIN
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)	
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)			
3375021002	NOYONTAANSARI	6,746	9.34	6,767	9.37	13,513	18.71	99.69
3375021004	KAUMAN	5,507	7.63	5,706	7.9	11,213	15.53	96.51
3375021007	PONCOL	6,466	8.96	6,276	8.69	12,742	17.65	103.03
3375021008	KLEGO	5,170	7.16	5,035	6.97	10,205	14.13	102.68
3375021009	GAMER	2,861	3.96	2,712	3.76	5,573	7.72	105.49
3375021010	SETONO	5,943	8.23	5,683	7.87	11,626	16.10	104.58
3375021012	KALI BAROS	3,719	5.15	3,614	5.01	7,333	10.16	102.91
<b>337502</b>	<b>KEC. PEKALONGAN TIMUR</b>	<b>36,412</b>	<b>50.43</b>	<b>35,793</b>	<b>49.57</b>	<b>72,205</b>	<b>100.00</b>	<b>101.73</b>

Tabel 2.22

**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II  
Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Utara**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK		RASIO JENIS KELAMIN
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)	
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)			
3375031002	KRAPYAK	9,380	11.63	9,055	11.22	18,435	22.85	103.59
3375031003	KANDANG PANJANG	6,526	8.09	6,385	7.91	12,911	16.00	102.21
3375031004	PANJANG WETAN	6,292	7.8	5,955	7.38	12,247	15.18	105.66
3375031006	PADUKUHAN KRATON	6,301	7.81	6,353	7.87	12,654	15.68	99.18
3375031007	DEGAYU	4,021	4.98	3,881	4.81	7,902	9.79	103.61
3375031009	BANDENGAN	3,174	3.93	3,017	3.74	6,191	7.67	105.20
3375031010	PANJANG BARU	5,288	6.55	5,048	6.26	10,336	12.81	104.75
<b>337503</b>	<b>KEC. PEKALONGAN UTARA</b>	<b>40,982</b>	<b>50.8</b>	<b>39,694</b>	<b>49.2</b>	<b>80,676</b>	<b>100.00</b>	<b>103.24</b>

Tabel 2.23

**Rasio Jenis Kelamin Berdasarkan Kelurahan Kota Pekalongan Semester II  
Tahun 2023 se-Kecamatan Pekalongan Selatan**

KODE	KELURAHAN	JENIS KELAMIN				JUMLAH PENDUDUK		RASIO JENIS KELAMIN
		LAKI-LAKI		PEREMPUAN		n (Jiwa)	(%)	
		n (Jiwa)	(%)	n (Jiwa)	(%)			
3375041002	BANYURIP	5,790	8.53	5,750	8.47	11,540	17.00	100.70
3375041003	BUARAN KRADENAN	6,266	9.23	6,164	9.08	12,430	18.31	101.65
3375041004	JENGGOT	7,244	10.67	6,914	10.18	14,158	20.85	104.77
3375041006	KURIPAN KERTO HARJO	4,349	6.41	4,204	6.19	8,553	12.60	103.45
3375041008	KURIPAN YOSOREJO	6,881	10.14	6,521	9.6	13,402	19.74	105.52
3375041010	SOKODUWET	3,953	5.82	3,857	5.68	7,810	11.50	102.49
<b>337504</b>	<b>KEC. PEKALONGAN SELATAN</b>	<b>34,483</b>	<b>50.79</b>	<b>33,410</b>	<b>49.21</b>	<b>67,893</b>	<b>100.00</b>	<b>103.21</b>

### BAB III

#### PEMBAHASAN

##### A. Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan

Layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan. Selain itu juga, untuk meningkatkan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Adminduk, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan,serta dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan secara nasional, regional dan lokal. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekalongan merupakan instansi pelaksana dalam bidang administrasi kependudukan sebagaimana diatur dalam Pasal 1 angka (7) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006<sup>99</sup> tentang Administrasi Kependudukan ( dan telah diubah oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013) yang seterusnya diatur lebih lanjut melalui Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Adminduk yang tertuang pada Pasal 2 huruf (a)-(e). Disdukcapil Kota Pekalongan memiliki tugas untuk (a) memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang professional;(b) meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajiban untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;(c) memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa

---

<sup>99</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006<sup>99</sup> tentang *Administrasi Kependudukan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124

kependudukan dan peristiwa penting;(d) mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal, dan ;(e) mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan<sup>100</sup>. Layanan Adminduk diantaranya meliputi pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tinggal sementara, akta perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan pengesahan anak, akta kematian dan pembuatan KTP-elektronik. Dalam rangka memberikan pelayanan, Disdukcapil Kota Pekalongan wajib memperhatikan perkembangan yang terjadi pada lingkungan organisasinya baik dari faktor peningkatan jumlah penduduk maupun tuntutan dari pelanggan (masyarakat) yang akan dilayani pada Disdukcapil Kota Pekalongan.

### **1. Analisis Perundang-Undangan Pelayanan Adminduk**

Berdasarkan **Teori Implementasi Hukum**, merujuk pada pemikiran Lawrence Meir Friedman yang tertuang dalam buku *The Legal System A Social Science Perspective* yang lebih mengorientasikan fokus kepada pentingnya budaya hukum dalam masyarakat. Hal ini sebagaimana juga terlihat dalam pemaparan Friedman yang secara umum memandang bahwa dari ketiga komponen dalam sistem hukum, budaya hukum merupakan komponen yang paling penting. Namun demikian, tentu tidak pula mengabaikan penekanan bahwa struktur dan substansi merupakan komponen inti dari sebuah sistem hukum.<sup>101</sup>

---

<sup>100</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006, Ibid

<sup>101</sup> <https://nusaputra.ac.id/article/pokok-pokok-pikiran-lawrence-meir-friedman-sistem-hukum-dalam-perspektif-ilmu-sosial/> Diakses Tanggal 19 Oktober 2024

Adapun pokok-pokok pikiran **Lawrence Meir Friedman** dalam bukunya *The Legal System A Social Science Perspective* (Sistem Hukum Dalam Perspektif Ilmu Sosial) adalah sebagai berikut.

Friedman menyatakan bahwa sistem hukum terdiri atas tiga komponen, yaitu struktur (*legal structure*), substansi (*legal substancy*), dan Budaya (*legal cultur*).

- a. *Struktur hukum (legal structu)* merupakan kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum itu dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem tersebut. Komponen ini dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur.
- b. Substansi (*legal substancy*) adalah output dari sistem hukum, yang berupa peraturan-peraturan, keputusan-keputusan yang digunakan baik oleh pihak yang mengatur maupun yang diatur.
- c. Budaya (*legal cultur*) yang terdiri dari nilai-nilai dan sikap-sikap yang mempengaruhi bekerjanya hukum, atau oleh Friedman disebut sebagai kultur hukum. Kultur hukum inilah yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara peraturan hukum dengan tingkah laku hukum seluruh warga masyarakat.
- d. Friedman membagi budaya hukum tersebut menjadi : (a) Internal legal culture yaitu budaya hukum para hakim dan pengacara atau penegak hukum pada umumnya; (b) External legal culture yaitu budaya hukum masyarakat luas.

Bercermin pada pemikiran Friedman maka dalam rangka mewujudkan kelembagaan yang diciptakan oleh sistem hukum dengan berbagai macam fungsi dalam rangka mendukung bekerjanya sistem pelayanan masyarakat maka diamanatkan pada tingkat Kabupaten/Kota terdapat Lembaga yang menjamin bekerjanya regulasi administrasi kependudukan, dalam hal ini Disdukcapil Kota Pekalongan. Komponen ini dimungkinkan untuk melihat bagaimana sistem hukum itu memberikan pelayanan terhadap penggarapan bahan-bahan hukum secara teratur. Lembaga ini bukan hanya memberikan pelayanan namun juga melakukan penggarapan-penggarapan hukum secara teratur berupa pengawalan regulasi-regulasi administrasi kependudukan di tingkat Kota.

Ditambahkan oleh Friedman bahwa perlu kultur hukum yang berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan antara peraturan hukum dengan tingkah laku hukum seluruh warga masyarakat. Dukungan masyarakat dan stake holders terkait sangat menentukan dalam pelaksanaan legal hukum. Masyarakat sejak awal telah dilibatkan dalam penyusunan regulasi dan *Standard Operational Procedure* (SOP) Adminduk di tingkat Kota.

Tidak kalah pentingnya adalah substansi hukum, untuk mengejawantahkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Adminduk dan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 yang merupakan perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan maka di tingkat Kota Pekalongan, Pemerintah

bersama DPRD memberikan guidance pelaksanaan Undang-undang berupa Peraturan Daerah dan Peraturan Wali Kota. Peraturan Daerah yang dimaksud adalah Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2015.

Dalam Pelaksanaan pemenuhan pelayanan Adminduk telah ditetapkan pembagian kewenangan antara Pemerintah Pusat, Provinsi, Kabupaten/Kota, hingga Pejabat Pelaksana di Instansi Teknis Pelayanan/Penerbitan Adminduk. Bahwa Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 menyebutkan pada Pasal 102 :

*Pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan Administrasi Kependudukan secara nasional, yang dilakukan oleh Menteri dengan kewenangan meliputi:*

1. *koordinasi antar instansi dalam urusan Administrasi Kependudukan;*
2. *penetapan sistem, pedoman, dan standar pelaksanaan Administrasi Kependudukan;*
3. *sosialisasi Administrasi Kependudukan;*
4. *pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan urusan Administrasi Kependudukan;*
5. *pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala nasional; dan*
6. *pencetakan, penerbitan, dan distribusi blangko Dokumen Kependudukan.*<sup>103</sup>

<sup>102</sup> Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124

<sup>103</sup> Ibid, UU Adminduk Tahun 2006

## Pasal 6

*Pemerintah provinsi berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh gubernur dengan kewenangan meliputi:*

- a. *koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
- b. *pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;*
- c. *pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
- d. *pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala provinsi; dan*
- e. *koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.*<sup>104</sup>

## Pasal 7

- (1) *Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/Wali Kota dengan kewenangan meliputi:*
  - a. *koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
  - b. *pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;*
  - c. *pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;*
  - d. *pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
  - e. *pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;*

<sup>104</sup> Ibid, UU Admuduk Tahun 2006

- f. *penugasan kepada Kota untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;*
- g. *pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota; dan*
- h. *koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.*
- i. *Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) di Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta dilaksanakan oleh Pemerintah Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta.*

#### *Pasal 8*

- (1) *Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:*
- (2) *mendaftar Peristiwa Kependudukan dan mencatat Peristiwa Penting;*
- (3) *memberikan pelayanan yang sama dan profesional kepada setiap Penduduk atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;*
- (4) *menerbitkan Dokumen Kependudukan;*
- (5) *mendokumentasikan hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;*
- (6) *menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting; dan*
- (7) *melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh Penduduk dalam pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.*
- (8) *Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a untuk pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam pada tingkat kecamatan dilakukan oleh pegawai pencatat pada KUA/Kec.*
- (9) *Pelayanan Pencatatan Sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh UPTD Instansi Pelaksana dengan kewenangan menerbitkan Akta Pencatatan Sipil.*

- (10) *Kewajiban sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk persyaratan dan tata cara Pencatatan Peristiwa Penting bagi Penduduk yang agamanya belum diakui sebagai agama menurut peraturan Perundang-Undangan atau bagi penghayat kepercayaan berpedoman pada peraturan Perundang-Undangan.*
- (11) *Ketentuan lebih lanjut mengenai UPTD Instansi Pelaksana sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan prioritas pembentukannya diatur dengan Peraturan Pemerintah.<sup>105</sup>*

#### Pasal 9

- (1) *Instansi Pelaksana melaksanakan urusan Administrasi Kependudukan dengan kewenangan yang meliputi:*
- a. *memperoleh keterangan dan data yang benar tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dilaporkan Penduduk;*
  - b. *memperoleh data mengenai Peristiwa Penting yang dialami Penduduk atas dasar putusan atau penetapan pengadilan;*
  - c. *memberikan keterangan atas laporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting untuk kepentingan penyelidikan, penyidikan, dan pembuktian kepada lembaga peradilan; dan*
  - d. *mengelola data dan mendayagunakan informasi hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil untuk kepentingan pembangunan.*
- (2) *Kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan huruf b berlaku juga bagi KUAKec, khususnya untuk pencatatan, nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam.*
- (3) *Selain kewenangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Instansi Pelaksana mempunyai kewenangan untuk mendapatkan data hasil pencatatan peristiwa perkawinan, perceraian, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dari KUAKec.<sup>106</sup>*

<sup>105</sup> Ibid, UU Adminduk Tahun 2006

<sup>106</sup> Ibid, UU Adminduk Tahun 2006

Disdukcapil Kota Pekalongan dalam memberikan pelayanan Adminduk berpedoman pada Peraturan Pemerintah, Peraturan Daerah, dan Peraturan Wali Kota, diantaranya : Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015, dan Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 sebagai petunjuk teknis pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015 berkenaan Pelayanan Adminduk.

Pedoman layanan Adminduk di tingkat Kota yang secara langsung bersinggungan dengan pengguna layanan, diantaranya :

- a. Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015

Dalam Pasal 4, diamanatkan bahwa<sup>107</sup>:

*Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:*

- a. *dokumen Kependudukan;*
- b. *pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;*
- c. *perlindungan atas Data Pribadi;*
- d. *kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;*
- e. *informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya;*

<sup>107</sup> Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*, Lembaran Daerah Tahun 2015 Nomor 08

Pemerintah Kota Pekalongan melalui Disdukcapil melaksanakan kewajiban-kewajiban dalam pemenuhan pelayanan Adminduk, sebagai berikut 108:

*Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Wali Kota dengan kewenangan meliputi:*

- a. *koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
  - b. *pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;*
  - c. *pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-Undangan;*
  - d. *pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;*
  - e. *pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;*
  - f. *penugasan kepada Kecamatan dan Kelurahan untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;*
- b. Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018

Secara ringkas Peraturan Wali Kota ini mengatur tentang kewenangan instansi pelaksana, persyaratan dan tata cara penerbitan perubahan dokumen pendaftaran penduduk, persyaratan dan tata cara pendaftaran pindah datang penduduk WNI dalam daerah, persyaratan dan tata cara pendaftaran pindah datang penduduk WNI antar daerah, persyaratan dan tata cara pencatatan kelahiran, persyaratan dan tata cara pencatatan lahir mati, persyaratan dan tata cara pencatatan perkawinan, persyaratan dan tata cara pencatatan

<sup>108</sup> Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015, Ibid

pembatalan perkawinan, persyaratan dan tata cara pencatatan perceraian, persyaratan dan tata cara pencatatan pembatalan perceraian, persyaratan dan tata cara pencatatan kematian, persyaratan dan tata cara pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak dan pengesahan anak, persyaratan dan tata cara pencatatan perubahan nama dan status kewarganegaraan, persyaratan dan tata cara penerbitan kembali kutipan akta pencatatan sipil, persyaratan dan tata cara pembatalan dan pembetulan akta pencatatan sipil, persyaratan dan tata cara pencatatan peristiwa penting lainnya, koordinasi dan kerjasama, dan pembinaan dan pengawasan.

- c. Surat Keputusan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pekalongan Nomor 060/0497 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan di Disdukcapil Kota Pekalongan

Bahwa Standar Pelayanan Disdukcapil wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya penerbitan Adminduk.

- d. *Standard Operational Procedure* (SOP) berkenaan layanan Adminduk di Kota Pekalongan

Disdukcapil Kota Pekalongan juga menerbitkan SOP sebagai pedoman instruksional penyelenggara pelayanan Adminduk.

## 2. Pelaksanaan Layanan Adminduk di Kota Pekalongan

Dalam **Teori Kewenangan**, menurut Bagir Manan<sup>30</sup>, wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan (*macht*). Kekuasaan hanya

menggambarkan hak untuk berbuat atau tidak berbuat. Sedangkan dalam hukum, wewenang berarti hak dan kewajiban. Wewenang dalam kaitan dengan otonomi daerah merupakan hak yang memiliki pengertian kekuasaan untuk mengatur sendiri (*zelfregelen*) dan mengelolah sendiri (*zelfbesturen*). Sedangkan kewajiban terdiri atas kewajiban vertikal dan kewajiban horizontal. Kewajiban secara horizontal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah sebagaimana mestinya. Kewajiban vertikal berarti kekuasaan untuk menyelenggarakan pemerintahan daerah dalam suatu tertib ikatan pemerintahan negara secara keseluruhan dan pada negara hukum, adanya wewenang pemerintahan berasal dari peraturan Perundang-Undangan yang berlaku. Kewenangan *expressimplied* adalah kewenangan yang jelas maksud dan tujuannya tunduk pada batasan hukum baik tertulis maupun tidak tertulis sedangkan kewenangan yang bersifat *fakultatif* adalah wewenang yang ditentukan oleh peraturan kapan dalam keadaan bagaimana sesuatu wewenang dapat digunakan sedangkan kewenangan *vrij vestuur* adalah kewenangan yang diberikan oleh Undang-Undang dengan kelonggaran kepada pejabat menerapkannya sesuai kondisi.<sup>109</sup>

Berkaitan dengan hal tersebut, dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, Disdukcapil Kota Pekalongan wajib memberikan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan atau prinsip-prinsip hukum pelayanan publik. Tiga prinsip yang tidak kalah penting untuk diterapkan yaitu prinsip partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas.

---

<sup>109</sup> Bagir Manan, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Cet Keempat, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta

a. Prinsip Keterbukaan

Salah satu prinsip pelayanan yang tidak boleh diabaikan adalah prinsip keterbukaan dalam layanan. Menurut Pasal 4 huruf (h) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. Keterbukaan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik dimaknai pula bahwa informasi disampaikan secara terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti<sup>110</sup>. Keterbukaan dalam ranah pelayanan publik khususnya di bidang administrasi kependudukan utamanya meliputi keterbukaan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen dan penyelenggaraan pelayanan, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan sistem pelayanan, rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab, lokasi pelayanan, janji pelayanan dan standar pelayanan. Selama ini Disdukcapil Kota Pekalongan belum sepenuhnya terbuka terkait informasi seputar layanan yang diselenggarakan.

Dari 50 responden masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan yang diwawancarai, 45 diantaranya mengatakan bahwa akses informasi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekalongan cukup memadai dan 5 lainnya mengatakan sangat memadai. Alasan mereka mengatakan informasi yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Pekalongan

---

<sup>110</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

memadai yaitu karena sarana dan prasarana penunjang informasi yang ada pada Disdukcapil Kota Pekalongan menyediakan sarana seperti papan informasi, bagan alur, maupun sarana sosialisasi lainnya. Sementara itu pengguna layanan Adminduk lainnya memberikan penilaian sangat memadai dengan alasan karena informasi yang diperolehnya melalui media elektronik petugas yang mereka lihat dan dengar pada Disdukcapil Kota Pekalongan melalui Televisi dan Radio lokal, sehingga tidak menemui kesulitan untuk memperoleh informasi seputar layanan administrasi kependudukan.

Terpenuhinya prinsip keterbukaan tersebut setidaknya dipicu oleh dua faktor, yaitu faktor prinsipil dan faktor teknis. Pertama, faktor prinsipil yang dimaksud adalah bahwa standar layanan yang dimiliki oleh Dinas sepenuhnya mengadopsi ketentuan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut undang-undang tersebut, ada 14 (empat belas) persyaratan yang harus dimuat, namun yang termuat dalam standar layanan Dinas hanya 4 (empat) unsur yaitu mengenai prosedur, persyaratan, biaya dan waktu pelayanan. Sementara unsur yang lain mengenai pengelolaan pengaduan, produk layanan diatur di dalamnya, hal tersebut mengakibatkan informasi layanan administrasi kependudukan dapat tersampaikan ke masyarakat secara komperhensif.

Selain hal tersebut pengetahuan petugas pelayanan terhadap standar pelayanan juga turut menjadi pemicu terbukanya layanan. Etos kerja dan sikap profesional para petugas terhadap standar layanan tersebut juga

berimplikasi pada ketepatan para petugas untuk melaksanakan tugasnya secara efektif. Standar pelayanan yang menjadi 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, jika dikomparasi dengan realita yang terjadi korelasi yang produktif. Informasi seputar layanan justru tidak sampai kepada masyarakat secara menyeluruh, akibat pengetahuan petugas pelayanan yang minim terkait standar layanan yang dimiliki Dinas.

Faktor kedua yaitu faktor teknis. Faktor teknis sebagaimana dimaksudkan oleh penulis berupa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan prinsip keterbukaan yang pada pokoknya menginduk pada penyediaan dan penyampaian informasi-informasi yang berkaitan dengan prosedur yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan. Faktor teknis tersebut antara lain adanya papan informasi yang mencantumkan tentang persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan pada Disdukcapil Kota Pekalongan. Sarana *website* dan brosur sebagai penunjang informasi justru terkelola dengan baik yang mengakibatkan informasi tersampaikan kepada masyarakat dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara terhadap salah satu warga masyarakat penerima layanan bahwa informasi pada Kantor Kecamatan sebagai perpanjangan tangan Dinas justru terbantu sepenuhnya memahami informasi seputar layanan, ditambah dengan sarana informasi yang

disediakan Dinas (Disdukcapil Kota Pekalongan) di kantor-kantor Kelurahan berupa SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) berjalan efektif karena sistem telah bersifat *online* dan keterjangkauan internet dapat menjangkau semua Kelurahan, sehingga masyarakat dengan mudah memperoleh informasi seputar layanan.

b. Prinsip Partisipatif

Partisipasi masyarakat menjadi bagian yang penting dari sistem pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur dengan jelas peran serta masyarakat diantaranya adalah sebagai bagian dari organisasi penyelenggara, pengguna yang aktif, dan sebagai pemangku kepentingan yang memiliki hak untuk mengadu serta ikut terlibat dalam perumusan standar pelayanan, proses maupun evaluasi layanan. Penjelasan Pasal 4 huruf (f) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa perlu adanya suatu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang dimulai dari proses penyusunan standar layanan, proses dan evaluasi layanan.<sup>111</sup>

Realita yang ada di lapangan, Disdukcapil Kota Pekalongan cukup optimal dalam menerapkan prinsip partisipatif tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa fenomena partisipasi dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pekalongan yang mengarah pada

---

<sup>111</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112

bentuk partisipasi yang solid antara pemerintah dengan masyarakat mulai sejak penyusunan standar layanan, proses serta sampai dengan evaluasi layanan.

Berdasarkan hasil Wawancara terhadap Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, Iskandar, S.H., M.Hum. bahwa penyusunan standar layanan, ditemukan suatu fakta bahwa masyarakat pernah diundang maupun dilibatkan di dalamnya. Penyusunan standar pelayanan dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekalongan beserta Tim melibatkan masyarakat dan *stakeholders* terkait. Meski demikian, penyusunan standar layanan yang melibatkan masyarakat membutuhkan waktu yang cukup lama dan proses yang panjang harus dilalui. Sebagaimana amanat dalam Pasal 20 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa dalam penyusunan dan penetapan standar pelayanan publik wajib dilakukan dengan mengikutsertakan masyarakat dan pihak-pihak terkait. Tujuan keikutsertaan masyarakat dalam forum pembahasan bersama adalah untuk menyelaraskan kemampuan penyelenggara pelayanan dengan kebutuhan/kepentingan masyarakat dan kondisi lingkungan, guna mengefektifkan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas<sup>112</sup>.

Selain faktor tersebut, sifat proaktif masyarakat dalam rangka memahami hak dan kewajibannya dalam pelayanan membuat hak-hak nya dipahami dengan baik, sehingga walaupun hak masyarakat menjadi objek layanan, masyarakat cenderung lebih aktif dalam memberikan usul terhadap

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Sekretaris Disdukcapil Kota Pekalongan, Iskandar, S.H., M.Hum. tanggal 17 Oktober 2024

prosedur, standar, dan produk layanan administrasi kependudukan (Adminduk). Sifat aktif masyarakat tersebut bukan semata-mata disebabkan oleh faktor masyarakat saja. Sebagaimana termuat pada Pasal 15 huruf (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa peran aktif Disdukcapil Kota Pekalongan juga sangat dibutuhkan untuk membantu memahami masyarakat dalam memahami hak dan tanggungjawabnya. Selama ini upaya yang dilakukan Dinas dalam rangka memahami masyarakat terkait hak dan kewajibannya cukup optimal.

Hal tersebut terlihat dari laporan tahunan Disdukcapil Kota Pekalongan bahwa sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas masih terbatas, menjangkau sebagian besar wilayah Kelurahan yang ada di Kota Pekalongan. Pada tahun 2023, dari 27 Kelurahan yang ada di Kota Pekalongan, Kelurahan yang tersosialisasi 27 Kelurahan dengan keikutsertaan masyarakat yang cukup merata, meskipun kesibukan dan aktifitas mata pencaharian masyarakat sebagian besar sebagai buruh dan wiraswasta, mengakibatkan layanan Adminduk tersebut dirasa penting oleh masyarakat. Hal tersebut juga mempengaruhi kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan.

**Tabel 3.1**  
**Rekap Capaian Kinerja Tahun 2023**

NO	INDIKATOR	DAERAH (KOTA)			PROVINSI		
		TARGET	REAL	%	TARGET	REAL	%
1	Capaian Perekaman KTP-el	95,04	99,19	104,37	99,4	99,62	100,22
2	Capaian Pencetakan Kartu Identitas Anak (KIA)	65	60,9	93,69	50	64,37	128,74
3	Capaian Penerbitan Akta Kelahiran (0-17 Tahun)	93,02	99,07	106,50	98	98,88	100,90
4	Capaian PKS Pemanfaatan Data dan dokumen kependudukan oleh OPD	9	9	100	525	631	120,19

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa capaian kinerja Disdukcapil Kota Pekalongan sudah cukup baik dari 4 (empat) indikator kinerja sebanyak 3 (tiga) indikator telah mencapai target baik di level kota, provinsi ataupun nasional, bahkan melebihi target yang telah ditetapkan, namun masih ada 1 (satu) indikator yang belum mencapai target yaitu Capaian Perekaman KTP-el dari target 99,4 % realisasi capaian sebesar 99,19 % atau sebesar 99,79 % dari target yang ditetapkan<sup>113</sup>.

Dari aspek evaluasi layanan, pihak Dinas telah sepenuhnya memberikan ruang partisipasi yang memadai, seperti penyediaan ruang pengaduan dan pengukuran kepuasan pelanggan (Indeks Kepuasan

<sup>113</sup> LKJiP Kota Pekalongan Tahun 2023

Masyarakat) yang seharusnya sebagai sarana masyarakat untuk menyampaikan masukan, tanggapan, laporan dan/atau pengaduan kepada penyelenggara berjalan cukup efektif.

c. Prinsip Akuntabilitas

Sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Pasal 4 huruf (i) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa yang dimaksud dengan prinsip akuntabilitas dalam konteks pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan. Menurut KepMenPAN No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik, akuntabilitas yang dimaksud meliputi akuntabilitas kinerja antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan, akuntabilitas biaya, dan akuntabilitas produk pelayanan.

Dari segi akuntabilitas pelayanan, hal yang menjadi kegiatan yang bersifat terus menerus untuk selalu berbenah dan memperbaiki kualitas layanan pada Disdukcapil adalah mengenai tingkat akurasi (ketelitian), kedisiplinan petugas serta pelayanan pada masyarakat yang tidak membayar. Dampak praktis yang sering dijumpai akibat dari terpenuhinya prinsip tersebut adalah minimnya terjadi kesalahan dalam pencetakan dokumen kependudukan. Sebagai contoh, salah satu responden menyatakan bahwa pada saat melakukan pengurusan dokumen kependudukan berupa Kartu Keluarga Elektronik terpenuhinya hasil yang cukup memuaskan berupa

kualitas cetak (baik dalam penulisan nama maupun alamat). Penyebab hal tersebut terjadi sebagai imbas baiknya petugas pelayanan yang sangat teliti untuk mengecek kelengkapan dalam proses penginputan data ke dalam sistem administrasi kependudukan. Hal tersebut kemudian memicu tingkat kepuasan dan sahnya dokumen kependudukan yang diperoleh oleh masyarakat.

Berkaitan dengan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan cukup cermat dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Menurut Pasal 34 huruf (b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan harus berperilaku cermat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Cermat disini menghendaki agar pemerintah bertindak cermat dalam melakukan berbagai aktivitas sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi masyarakat)<sup>114</sup>. Perilaku cermat dalam hal ini diartikan adanya ketelitian dari aparatur pemerintah di dalam melakukan suatu perbuatan atau melakukan tindakan dalam rangka pelaksanaan tugasnya.

Selain tingkat ketelitian petugas yang optimal, tingkat kedisiplinan petugas juga turut menjadi penyebab optimalnya kinerja petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Para pegawai sangat menaati peraturan jam kerja sehingga berimbas pada tingkat kedisiplinan yang baik. Jam kerja untuk pelayanan kepada masyarakat yang ditetapkan oleh

---

<sup>114</sup> A. Muin Fahmal, 2013, *Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih*, Total Media, Yogyakarta, hlm.43

Disdukcapil Kota Pekalongan adalah mulai Pukul 07.30 sampai dengan 16.30 WIB untuk hari Senin sampai dengan Kamis, sedangkan hari Jumat yaitu Pukul 07.30 WIB sampai dengan Pukul 14.30 WIB. Pegawai hadir di kantor sebelum Pukul 07.30 WIB dan pulanginya sesuai dengan norma yang ditentukan Badan Kepegawaian. Kuantitas masyarakat yang melakukan pelayanan cukup banyak dan beragam, hal ini diimbangi dengan etos kerja yang optimal dari bagian pelayanan administrasi kependudukan. Masih menjadi pekerjaan rumah untuk Disdukcapil berbenah dan menambah SDM. Persoalan tersebut membawa konsekuensi terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Terpenuhinya pelayanan Adminduk yang melibatkan aspek keterbukaan, partisipatif, dan akuntabilitas melibatkan sikap proaktif masyarakat dan etos kerja yang memadai dari petugas Disdukcapil Kota Pekalongan menurut **Teori Efektivitas Hukum** telah mencapai taraf kepatuhan hukum yang tinggi. Menurut Soerjono Soekanto derajat efektivitas suatu hukum ditentukan antara lain oleh taraf kepatuhan warga masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya. Sehingga menurutnya bahwa taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsi hukum merupakan suatu pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup.

Dalam rangka mewujudkan *good governance*, selain hukum sangat

diperlukan untuk mengatur tugas, wewenang dan tanggung jawab birokrasi. Hukum juga mengatur hak dari warga negara yang membutuhkan layanan birokrasi, dengan demikian hukum harus dapat berfungsi untuk mengatur secara baik hubungan antara birokrasi dengan warga masyarakat, sehingga dengan adanya hal tersebut, harapannya hak-hak masyarakat dalam pelayanan akan terlindungi dengan baik<sup>115</sup>.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden berikut, mayoritas menyatakan kepuasan pada pelayan dan ketaatan pada aturan-aturan yang ditetapkan :

#### 1) Penilaian Responden Berdasarkan Indikator Prosedur Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
Prosedur Pelayanan	a. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, terutama yang berkaitan tentang Persyaratan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?	Cukup mudah, jika ada kesalahan huruf maupun persyaratan yang tidak signifikan tidak harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan pada saat itu juga Pak, kebanyakan rumah kita cukup jauh Pak kasihan jika harus bolak-balik dan akhirnya pelayanan menjadi cukup efektif. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ayah dari Alesya Kamila, Warga Kandang Panjang yang sedang</i>

<sup>115</sup> Febrianda, L. (2009). *Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara*, Desertasi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

			<i>mengurus Akte Kelahiran)</i>
			Cukup baik, pelayanan dan prosedur yang diberikan cukup maksimal. Memenuhi persyaratan cukup jelas. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ayah dari Alayya Yumna, Warga Kelurahan Sapuro Kebulen yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i>
	b. Proses/alur pelayanan	Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, terutama yang berkaitan tentang prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?	Kalau di sini ada papan pengumuman tentang alur ataupun syarat-syarat pengurusan Kartu Keluarga, mempermudah pendaftaran dan tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan cukup lumayan, mudah aja. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Musdikin, Warga Kelurahan Kuripan Yosorejo yang sedang mengurus KK)</i>

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dapat disimpulkan bahwa Disdukcapil Kota Pekalongan telah memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan, namun masih perlu meningkatkan lagi prosedur pelayanan. Hal ini berkaitan dengan prosedur/alur pelayanan dan kejelasan prosedur

pelayanan, dalam hal ini hamper tidak muncul keluhan atau pengaduan dari masyarakat kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan seperti disediakannya papan informasi mengenai alur prosedur pelayanan dan syarat-syarat kelengkapan berkas sehingga masyarakat yang kurang mengetahui dan gagap teknologi mampu segera mengetahui melalui papan informasi tersebut.

Berkaitan dengan penerapan prosedur pelayanan, maka **Teori Efektifitas** menurut Mulyadi mengemukakan bahwa prosedur merupakan salah satu kegiatan, seringkali melibatkan segelintir orang pada suatu lembaga atau lebih yang dijadikan untuk menjamin pengerjaan secara bersamaan transaksi perubahan yang terjadi secara berulang-ulang.<sup>116</sup> Dikaitkan dengan pendapat Ridwan dan Sudrajat tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat harus mempunyai prosedur pelayanan.<sup>117</sup>

## 2) Penilaian Responden Berdasarkan Semangat Kerja sama dan Loyalitas

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
<b>Semangat Kerjasama dan Loyalitas</b>	a. Disiplin pegawai dalam melayani masyarakat	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan	Ya cukup baik, hampir tidak ada petugas yang keluar masuk pada saat jam pelayanan, semuanya fokus pada pelayanan.

<sup>116</sup> Mulyadi, 2013, *Sistem Prosedur*, Salemba Empat, Jakarta, hlm 16

<sup>117</sup> Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung, hlm 46.

		<p>dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?</p>	<p><i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Musdikin, Warga Kelurahan Kuripan Yosorejo yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Pegawai pada umumnya datang tepat waktu, jadi masyarakat tidak harus menunggu lama <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Ardi Setiawan, Warga Kelurahan Kuripan Yosorejo yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Cukup tertib, hampir tidak ada petugas pelayanan ada kepentingan di luar Kantor sehingga tidak menunggu lama karena pelayanan bisa dilakukan dan pegawai sangat cekatan saat jam pelayanan sehingga pelayanan menjadi efektif dan efisien.</p> <p><i>(wawancara tanggal 12 Oktober 2024 dengan Ayah dari Khalisya Arum Warga Kelurahan Kandang Panjang yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>
	<p>b. Sikap petugas</p>	<p>Bagaimana sikap petugas pelayanan saat melayani masyarakat?</p>	<p>Petugas sudah menunjukkan sikap ramah. Kepedulian petugas cukup</p>

			<p>mengesankan sehingga kita datang ke Disdukcapil dengan senang hati. <b>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ayah dari Khalisyah Arum, Masyarakat yang sedang mengurus KK)</b></p> <p>Tadi petugas melayani saya dengan ramah. Untuk kepedulian petugas kayanya sudah cukup supel dan proaktif. <b>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Firman Hamdi, Masyarakat Kelurahan Buaran Kradenan yang sedang mengurus KK)</b></p>
	<p>c. Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat</p>	<p>Bagaimana Kepedulian dan kesopanan petugas dalam melayani masyarakat?</p>	<p>Dilayani dengan ramah tidak ada petugas pelayanan yang judes. Tetapi kepedulian petugas masih perlu ditingkatkan lagi. <b>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Syaiful, Masyarakat Kelurahan Kuripan Yosorejo yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</b></p>

Semangat kerjasama dan loyalitas pada masyarakat menjadi tujuan

bagi perencanaan sebuah organisasi, dan dijadikan dasar untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat yang berkelanjutan. Loyalitas pada masyarakat merupakan perilaku yang terkait dengan produk, pelayanan, dan kepuasan. Loyalitas dan semangat kerja terbentuk karena adanya beberapa faktor yang mempengaruhinya. Loyalitas dan semangat kerja sangat berpengaruh dalam kualitas layanan publik. Menurut **Teori Pelayanan Publik dalam Islam**, sebagaimana dikuatkan oleh Gaffar terdapat lima faktor yang mempengaruhi loyalitas dan semangat kerja, sebagai berikut:<sup>118</sup>

- a) Kepuasan (*satisfaction*), merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pelanggan dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan itu sendiri. Perusahaan yang dapat memenuhi harapan pelanggan, akan membuat pelanggan semakin puas dengan perusahaan tersebut.
- b) Ikatan Emosi (*emotional bonding*), Sebuah penampilan yang memiliki daya tarik yang kuat dapat mempengaruhi karakteristik konsumen, sehingga konsumen dapat diidentifikasi. Ukuran sederhana yang menggambarkan ikatan antara konsumen dengan sebuah jasa dapat dilihat melalui kekuatan ikatan yang tercipta antara konsumen dengan konsumen lainnya yang menggunakan jasa yang sama.

---

<sup>118</sup> Vanessa, Gaffar, 2007, *Customer Relation Management and Marketing Public Relations*, Alfabeta, Bandung, hlm.8

- c) Kepercayaan (*trust*), merupakan kehendak konsumen dalam mempercayakan sebuah perusahaan atau organisasi untuk menuntaskan harapannya.
- d) Kemudahan (*choice reduction and habit*), dapat memberikan kemudahan saat transaksi dengan konsumennya dapat menciptakan kenyamanan konsumen. Sehingga konsumen akan melakukan pembelian secara terus menerus.
- e) Pengalaman dengan perusahaan (*history with company*), Pengalaman konsumen dengan sebuah perusahaan dapat membentuk perilaku. Ketika kualitas pelayannya baik dari perusahaan, maka konsumen secara otomatis akan mengilangi perilakunya pada perusahaan tersebut.

### 3) Penilaian Responden Berdasarkan Indikator Sarana dan Prasarana

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
Sarana dan Prasarana	a. Kondisi ruang pelayanan	Bagaimana dengan Kondisi ruang pelayanan, yang ada dalam proses pelayanan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	Saya lihat cukup memadai , kalau masalah fasilitas diruang pelayanan ada AC jadi cukup nyaman dan MCK yang cukup layak. <i>(wawancara tanggal 10 Oktober 2024 dengan Bapak Subechi, Masyarakat Kel. Tirto yang sedang mengurus KK)</i>  Kalau fasilitasnya sih lumayan lah, sudah disediakan tempat duduk, fasilitas papan informasinya cukup memadai,

			<p>untuk pemanggilan Nomor selain menggunakan model digital juga dikombinasi secara lisan manual, kalau urusan keamanan sih cukup nyaman terutama hal parkir.</p> <p><i>(wawancara tanggal 10 Oktober 2024 dengan Ibu Mila Karimah , Masyarakat Kel. Buaran yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Sarana dan prasarananya kayaknya kalau di sini lengkap dan cukup nyaman.</p> <p><i>(wawancara tanggal 08 Oktober 2024 dengan Ibu Tri Oktavia, Masyarakat Kel. Medono yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Pemanggilan nomer antrian yang efektif dan menunggu tidak terlalu lama Pak, selain itu waktu pembuatan KK yang jadinya tidak lama.</p> <p><i>(wawancara tanggal 10 Oktober 2024 dengan Bapak Ya'Qub, Masyarakat</i></p>
--	--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

			<b><i>Kel. Padukuhan Kraton yang sedang mengurus KK)</i></b>
	b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan,	Bagaimana dengan Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan, yang diberikan dalam proses pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	<p>Fasilitas yang ada cukup memadai, MCK yang nyaman cukup memadai, jika antriannya banyak tidak terasa panas karena ada pendingin ruangan AC dan ruang pelayanan yang cukup besar. <i>(wawancara tanggal 09 Oktober 2024 dengan Bapak dari Miftakhul Septian Divano, Masyarakat Kel. Kripan Yosorejo yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Sarana pendukung cukup baik, telah disediakan meja sehingga kalau untuk menulis tidak mengalami kesulitan. <i>(wawancara tanggal 08 Oktober 2024 dengan Bapak Sobron Hadi, Masyarakat Kel. Bendan Kergon yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kalau masalah fasilitas yang diberikan cukup begitu memadai. <i>(wawancara tanggal 08 Oktober</i></p>

		<p><b>2024 dengan Bapak dari Muhammad Gifari, Masyarakat Kel. Pasir Kramat Kraton yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</b></p> <p>Soal fasilitas sangat memadai Mbak, ruang pelayanan yang cukup luas, MCK yang ada juga memadai.</p> <p><b>(wawancara tanggal 09 Oktober 2024 dengan Ibu dari Sora Qoshdana Nursi, Masyarakat Kel. Kauman yang sedang mengurus Akte Kelahiran</b></p>
--	--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Disdukcapil Kota Pekalongan cukup baik, ketersediaan fasilitas pendukung seperti pengeras suara mempermudah pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan *Teori Implementasi Hukum* bahwa sarana dan prasarana merupakan item atau unsur yang tercantum dalam bagian *Standard Operational Procedure* (SOP) yang merupakan fasilitasi layanan Adminduk. Menurut Moenir bahwa sarana merupakan segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi

kerja.<sup>119</sup>

4) Penilaian Responden Berdasarkan Indikator Waktu Pelaksanaan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
<b>Waktu Pelaksanaan</b>	a. Waktu penyelesaian dokumen (kesesuaian janji layanan)	Bagaimana Waktu penyelesaian dokumen dalam pengurusan KK dan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	<p>Waktunya tidak terlalu lama Mbak, pembuatan KK itu saja waktu penyelesaiannya paling cepat dan akta itu tidak menunggu terlalu lama.</p> <p><i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ibu Anitya Kirana Wati, Masyarakat Bendan Kergon yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Tingkat ketepatan waktu cukup baik, Saya mengurus akta kelahiran tidak berbelit-belit menunggu juga ndak lama, ini barusan saya ambil.</p> <p><i>(wawancara tanggal 12 Oktober 2024 dengan Ibu Rafat Samir, Masyarakat Kelurahan Bendan Kergon yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Ya cepat walaupun antriannya banyak seperti</p>

<sup>119</sup> Moenir, 2006, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, PT. Bumi Aksara.Jakarta,hlm.19

			<p>hari ini.</p> <p><i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak dari Genta Devran, Masyarakat Kel. Noyontaansari yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Waktu penyelesaian tepat sesuai yang dijanjikan , ini aja saya sudah selesai dengan berbagai kemudahan.</p> <p><i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Unida Nurani, Masyarakat Jl. Serat Karimata Kota Pekalongan yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Kalau masalah waktu dalam proses pembuatan KK cukup baik tidak menunggu terlalu lama, tidak ada drama Mbak jadinya itu bisa sangat membantu dan saya rasa sangat efektif.</p> <p><i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak M. Fajrul Farah , Masyarakat Kel. BuaranKradenan yang sedang mengurus KK).</i></p>
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p><b>Waktu Pelaksanaan</b></p>	<p>b. Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan ;</p>	<p>Bagaimana Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?</p>	<p>Mengenai Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran yang diterbitkan sangat akurat di tanggal lahir ataupun nama. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ibu dari Adfika Queenisia, Masyarakat Kel. Krapyak yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p> <p>Keakuratan kutipan pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang diterbitkan (bebas dari kesalahan penulisan nama, tanggal lahir dan lain-lain) memuaskan karena tidak muncul kesalahan. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Sobirin, Masyarakat Kel. Banyurip yang sedang mengurus KK)</i></p>
	<p>c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima.</p>	<p>Bagaimana Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima masyarakat oleh Dinas Kependudukan</p>	<p>Kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima sudah maksimal. <i>(wawancara tanggal 11 Oktober 2024 dengan Bapak</i></p>

		n dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	<p><b>Abdul Hadi, Masyarakat Kel. Panjang Wetan yang sedang mengurus KK)</b></p> <p>Cukup cepat, tadi katanya kurang lebih 3 hari akta kelahirannya sudah bisa diambil.</p> <p><b>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Zainal Arifin, Masyarakat Kel. Krapyak yang sedang mengurus KK)</b></p>
--	--	--------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Mengenai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diterima dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Akte Kelahiran di kantor Disdukcapil Kota Pekalongan tergolong sangat memuaskan. Hal ini disebabkan karena jarang terjadi gangguan jaringan internet atau kurangnya blanko yang diperlukan dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kepala Dinas selalu berada di Kantor atau kendala lainnya sudah jarang ditemui sehingga waktu penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga yang seharusnya dapat selesai selama 10 menit apabila sistem peralatan yang digunakan tidak mengalami kerusakan maka pembuatan Kartu Keluarga dapat berjalan lancar.

Diperkuat **Teori Efektifitas**, menurut Moenir mengenai pelayanan yang merupakan manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. Berdasarkan teori tersebut bahwa indikator

mengenai ketepatan waktu sangat berkaitan dengan Sarana pelayanan yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.<sup>120</sup>

#### 5) Penilaian Responden Berdasarkan Indikator Gaya Pemberian Pelayanan

Indikator	Sub Indikator	Pertanyaan	Hasil Wawancara
<b>Gaya Pemberian Pelayanan</b>	a. Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat	Bagaimana Kemampuan dan keterampilan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan dalam melayani masyarakat, terutama yang berkaitan tentang prosedur pelayanan pembuatan Akta Kelahiran/ Kartu Keluarga?	Kemampuan dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat Cukup baik. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Ibu dari Rafka Arsyah Fathan, Masyarakat Kelurahan Pringlangu yang sedang mengurus akte kelahiran)</i> Kemampuan dan Keterampilan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan cukup baik <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Nursid, Masyarakat Kelurahan Podosugih yang sedang mengurus KK)</i>
<b>Gaya Pemberian</b>	b. Keadilan dalam	Bagaimana Keadilan dalam	Sejauh ini yang saya lihat sebagai

<sup>120</sup> Moenir, H.AS, 2010, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Cetakan III Bumi Aksara, Jakarta, hlm.14

<b>Pelayanan</b>	pelayanan	pelayanan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	<p>masyarakat biasa, biasanya yang didahulukan para aparat yang memakai seragam PNS namun di sini semua mendapatkan perlakuan yang sama. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Moch. Amri Masyarakat Noyontaansari yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Cukup adil, meskipun ada beberapa yang memang memakai jasa orang dalam agar pengurusan KK ataupun Akte kelahirannya cepat selesai. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan ayahnya Dwi Syaqira Masyarakat Kelurahan Setono yang sedang mengurus Akte Kelahiran)</i></p>
<b>Gaya Pemberian Pelayanan</b>	c. Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat	Bagaimana Kesanggupan petugas untuk melayani permintaan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan?	<p>Petugas sudah menunjukkan sikap ramah dan mampu melayani permintaan masyarakat dengan baik. <i>(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Sugeng Riyadi, Masyarakat Kelurahan Sapuro Kebulen yang sedang mengurus KK)</i></p> <p>Petugas pelayanannya sanggup untuk memastikan berapa lama KK ini dapat diambil kembali.</p>

			(wawancara tanggal 21 Oktober 2024 dengan Bapak Rochadi Masyarakat Kelurahan Kuripan Yosorejo yang sedang mengurus KK)
--	--	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Berdasarkan hasil Observasi dan Wawancara dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, kemampuan dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai pada yang melayani masyarakat khususnya pembuatan kartu keluarga dan Akte kelahiran adalah cukup baik. Keterampilan atau *skill* yang dimiliki oleh petugas layanan Adminduk dapat memberikan pelayanan yang efektif kepada masyarakat.

Senada dengan **Teori Pelayanan Publik dalam Islam**, menurut Gasper dalam Aziz Zanafiah bahwa karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan, salah satunya adalah Gaya pemberian pelayanan maksudnya yaitu dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit karena kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah.<sup>121</sup>

Berdasarkan **Teori Efektifitas** maka, Soerjono Soekanto

<sup>121</sup> Azis, Sanapiah, 2000, *Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 6 Nomor 1.

menggunakan tolok ukur efektivitas dalam penegakan hukum pada lima hal yakni :<sup>122</sup>

a) Faktor Hukum

Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian Hukum sifatnya konkret berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak sehingga ketika seseorang hakim memutuskan suatu perkara secara penerapan undang-undang saja maka ada kalanya nilai keadilan itu tidak tercapai. Maka ketika melihat suatu permasalahan mengenai hukum setidaknya keadilan menjadi prioritas utama. Karena hukum tidaklah semata-mata dilihat dari sudut hukum tertulis saja.

b) Faktor Penegakan Hukum

Dalam berfungsinya hukum, mentalitas atau kepribadian petugas penegak hukum memainkan peranan penting, kalau peraturan sudah baik, tetapi kualitas petugas kurang baik, ada masalah. Selama ini ada kecenderungan yang kuat di kalangan masyarakat untuk mengartikan hukum sebagai petugas atau penegak hukum, artinya hukum diidentikkan dengan tingkah laku nyata petugas atau penegak hukum. Sayangnya dalam melaksanakan wewenangnya sering timbul persoalan karena sikap atau perlakuan yang dipandang melampaui wewenang atau perbuatan lainnya yang dianggap melunturkan citra dan wibawa penegak hukum.

---

<sup>122</sup> Azis, Sanapiah, Ibid

Hal ini disebabkan oleh kualitas yang rendah dari aparat penegak hukum tersebut.

c) Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Faktor sarana atau fasilitas pendukung mencakup perangkat lunak dan perangkat keras, Menurut Soerjono Soekanto bahwa para penegak hukum tidak dapat bekerja dengan baik, apabila tidak dilengkapi dengan kendaraan dan alat-alat komunikasi yang proporsional. Oleh karena itu, sarana atau fasilitas mempunyai peranan yang sangat penting di dalam penegakan hukum. Tanpa adanya sarana atau fasilitas tersebut, tidak akan mungkin penegak hukum menyerasikan peranan yang seharusnya dengan peranan yang aktual.

d) Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang tinggi, sedang, atau kurang. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan.

e) Faktor Kebudayaan

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik (sehingga

kebudayaan Indonesia merupakan dasar atau mendasari hukum adat yang berlaku. Disamping itu berlaku pula hukum tertulis (Perundang-Undangan), yang dibentuk oleh golongan tertentu dalam masyarakat yang mempunyai kekuasaan dan wewenang untuk itu. Hukum Perundang-Undangan tersebut harus dapat mencerminkan nilai-nilai yang menjadi dasar dari hukum adat, agar hukum Perundang-Undangan tersebut dapat berlaku secara aktif.

Kelima faktor di atas saling berkaitan dengan eratnya, karena menjadi hal pokok dalam penegakan hukum, serta sebagai tolok ukur dari efektifitas penegakan hukum. Dari lima faktor penegakan hukum tersebut faktor penegakan hukumnya sendiri merupakan titik sentralnya. Hal ini disebabkan oleh baik undang-undangnya disusun oleh penegak hukum, penerapannya pun dilaksanakan oleh penegak hukum dan penegakan hukumnya sendiri juga merupakan panutan oleh masyarakat luas.<sup>123</sup>

Untuk itu Terbitnya Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2015 dan Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 sebagai petunjuk teknis Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2015 terkait Adminduk dalam rangka untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Disamping itu perlu ketegasan Pemerintah Kota Pekalongan untuk mewajibkan seluruh warganya yang memenuhi persyaratan untuk mengurus dokumen Adminduk. Disamping itu Disdukcapil Kota

---

<sup>123</sup> Azis, Sanapiah, Ibid

Pekalongan terus melakukan *Continuous improvement* dalam mewujudkan Peraturan daerah dan Peraturan wali Kota Pekalongan terkait pelayanan Adminduk untuk memenuhi kebutuhan asasi warga negara dan pemenuhan Adminduk.

Di samping itu, perlindungan hukum juga bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi masyarakat, karena jika masyarakat merasa dirugikan sebagai akibat dari tindakan birokrasi, maka ada peluang bagi masyarakat untuk menuntut haknya. Perlindungan hukum adalah segala daya upaya yang dilakukan secara sadar oleh setiap orang maupun lembaga pemerintah bahkan swasta, yang bertujuan mengusahakan pengamanan, penguasaan, dan pemenuhan kesejahteraan hidup sesuai dengan haknya. Lebih lanjut Ridwan HR memberikan penegasan bahwa perlindungan hukum terhadap administrasi negara itu sendiri dilakukan terhadap sikap tindakannya dengan baik dan benar menurut hukum<sup>124</sup>. Dalam ranah pelayanan publik, perlindungan hukum diwujudkan melalui memberikan suatu kepastian dan perlindungan terhadap hak-hak penerima layanan atau masyarakat yang dilakukan oleh aparat birokrasi pemerintah.

Pelayanan pada Disdukcapil masih menemui beberapa permasalahan di dalam menerapkan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik khususnya mengenai prinsip keterbukaan, partisipatif

---

<sup>124</sup> Ridwan HR, 2011, *Hukum Administrasi Negara*, Ed. Revisi. Cetakan ke-6, PT. RadjaGrafindo Persada. Jakarta, hlm.277

dan akuntabilitas. Terhadap problematika tersebut, membawa konsekuensi terhadap aspek perlindungan hukum terhadap hak-hak masyarakat yang tersemat dalam ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan belum terlaksana sebagaimana mestinya sesuai dengan koridor yang telah ditentukan, adapun hak-hak tersebut meliputi: (1) hak atas dokumen kependudukan dan kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, dimana estimasi waktu dan meratanya pendistribusian dokumen kependudukan di masyarakat menjadi pekerjaan rumah yang harus diperbaiki kualitas layanannya. Hal tersebut diakibatkan keterbatasan sarana dan prasarana yang dimiliki Dinas juga masih menjadi kendala dalam menjamin kepastian kepemilikan dokumen kependudukan masyarakat secara menyeluruh. Sarana dan prasarana yang dimaksud yaitu mengenai rasio mesin pencetak KTP Elektronik dan jaringan internet yang sering terganggu saat layanan mencetak dokumen kependudukan juga terbatas.

Selama ini keluhan masyarakat akibat dokumen kependudukannya yang belum memperoleh waktu penyelesaian semakin menurun. Misalnya, pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang memakan waktu cukup lama (bahkan dalam beberapa kasus tidak kunjung terselesaikan hingga saat ini padahal perekaman sudah dilakukan 1 (satu) tahun yang lalu. Upaya pemerataan pelayanan dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan sesuai amanat Undang-Undang

Nomor 24 Tahun 2014 tentang perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan telah dilakukan dengan melakukan pelayanan ke Kelurahan-kelurahan dan sekolah, namun upaya tersebut belum merata. Kelurahan dan sekolah yang disasar cukup beragam dan merata dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekalongan. Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Pekalongan, Endah Purbarini, S.E., M.M. bahwa kesulitan akses komunikasi tidak menjadi kendala pihak Disdukcapil untuk mengoptimalkan hal tersebut, banyak masyarakat yang bertempat tinggal di wilayah terkena dampak banjir dan rob di Pesisir Utara Kota Pekalongan menjadi sasaran sosialisasi layanan Adminduk.<sup>125</sup> (2) hak atas pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada pokoknya disebabkan oleh praktik nepotisme akibat kedekatan kekeluargaan sudah semakin terkikis dan berkurang. Petugas pelayanan melakukan tidak membedakan pelayanan dengan mengikuti prosedur pelayanan dengan berbagai macam cara seperti memberitahukan kepada objek layanan melalui loket pelayanan sehingga tidak perlu antri atau menitipkan berkas-berkas pada petugas pelayanan tersebut dan hasilnya akan diantarkan ke rumah, tanpa memberikan spesialitas perlakuan terhadap orang yang dikenal apabila melakukan pelayanan administrasi kependudukan baik dari segi waktu

---

<sup>125</sup> Wawancara terhadap Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil Disdukcapil Kota Pekalongan, Endah Purbarini, S.E., M.M. Tanggal 16 Oktober 2024

pelayanan maupun dari segi keramahan petugas pelayanan. Selain hal tersebut, masyarakat sudah terdidik untuk tidak dimanfaatkan oleh oknum- oknum yang tidak bertanggungjawab atas ketidakberdayaan mengenai pemahaman masyarakat terkait dengan aspek layanan administrasi kependudukan mengenai persyaratan maupun prosedur layanan.(3) hak untuk memperoleh informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/atau keluarganya pada pokoknya telah tersedia sarana dan prasarana informasi yang jelas dan terperinci untuk mengetahui *progress* layanan yang dilakukan. Atas dasar fakta tersebut maka yang dianggap sebagai akar permasalahan bahwa Disdukcapil tidak menginformasikan dan mendistribusikan terkait dengan dokumen kependudukan masyarakat yang sudah tercetak tersebut sudah tidak ditemui lagi. Hal tersebut menjadikan fungsi Disdukcapil selain sebagai pencetak dokumen kependudukan juga sekaligus memberikan informasi dan pendistribusi terkait dokumen kependudukan sebagai hasil pendaftaran dan pencatatan sipil masyarakat telah berjalan dengan baik, yang pada akhirnya terpenuhinya hak- hak masyarakat untuk mengakses kepentingan-kepentingan yang lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Setiap warga masyarakat atau kelompok sedikit banyaknya mempunyai kesadaran hukum. Masyarakat perlu didorong untuk sadar hukum terkait pemenuhan Adminduk. Persoalan yang timbul adalah taraf kepatuhan hukum, yaitu kepatuhan hukum yang *fluktuatif* di tingkat Kota

sehingga perlu budaya hukum. Masyarakat perlu diarahkan pada nilai-nilai yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai sesuatu yang dianggap baik terutama tentang Adminduk.

Berdasarkan fakta tersebut, Disdukcapil Kota Pekalongan telah melaksanakan kewajibannya sebagaimana digariskan oleh peraturan Perundang-Undangan. Sebagaimana diatur dalam Pasal 8 huruf (c) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa Instansi Pelaksana dalam hal ini Disdukcapil memiliki kewajiban untuk mencetak, menerbitkan dan mendistribusikan dokumen kependudukan sebagai hasil dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Atas dasar tersebut, maka beban atau kewajiban Disdukcapil tidak hanya sekedar menginformasikan terkait hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil semata, tetapi juga wajib mendistribusikan hasil tersebut yang berupa dokumen kependudukan kepada masyarakat (penduduk). Harapannya dengan hal tersebut, masyarakat dapat memperoleh kepastian terhadap kepemilikan dokumen kependudukan.

Hak atas perlindungan data pribadi dan ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana pada pokoknya disebabkan oleh kesalahan teknis berupa salah cetak yang berdampak pada terganggunya aktivitas masyarakat di

sektor lain. Kesalahan-kesalahan cetak yang diakibatkan oleh kurang telitinya petugas pelayanan dalam memasukkan data penduduk ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) secara optimal memperoleh upaya perbaikan. Perbaikan yang dilakukan pihak Dinas memakan waktu yang lebih singkat, tergantung pada diketemukannya berkas dari pemohon untuk dilakukan upaya pengecekan lebih lanjut. Sementara berkas penduduk pada saat melakukan pengajuan permohonan tertata dan disimpan dengan baik. Jarang, pada saat masyarakat melakukan perbaikan berkas pemohon tidak ditemukan atau hilang. Hal tersebut rupanya linier dengan terpenuhinya perlindungan terhadap hak masyarakat atas data pribadi yang disimpan, dirawat, dan dijaga serta dilindungi dengan baik.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan khususnya pada Pasal 70 dan Pasal 71 disebutkan bahwa pembetulan KTP dan Akta Pencatatan Sipil dilaksanakan dengan atau tanpa permohonan dari orang yang menjadi subjek KTP atau akta. Hal tersebut artinya membawa konsekuensi bahwa upaya perbaikan hendaknya tidak hanya atas permohonan penduduk, tetapi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus berperan aktif pula untuk melakukan pengecekan sekaligus perbaikan apabila ditemukan suatu kesalahan dalam pendaftaran dan pencatatan sipil penduduk.

Berdasarkan hasil wawancara terhadap Kepala Bidang Pengolahan

Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Pekalongan, Junaenah, S.AP., M.M. bahwa dalam rangka melindungi data pribadi, Disdukcapil Kota Pekalongan juga melakukan serangkaian upaya melalui penerapan Sistem Informasi Administrasi kependudukan (SIAK). Pihak Dinas selama ini menempuh dengan cara menugaskan petugas secara khusus yaitu *Administrator Data Base* (ADB) yang memiliki hak akses terhadap data pribadi penduduk tersebut. Data pribadi yang dimaksud meliputi Nomor KK, Nomor Induk Kependudukan (NIK), tanggal/bulan/tahun lahir, keterangan tentang kecacatan fisik dan/atau mental, serta NIK ibu dan ayah kandung.<sup>126</sup> Hanya petugas tersebutlah yang memiliki hak untuk mengakses data pribadi penduduk tersebut. Hal tersebut sebagai upaya Dinas dalam rangka melindungi data pribadi penduduk. Selama ini, pihak Dinas menyediakan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang di dalamnya mengatur mengenai perlindungan data pribadi penduduk. Misalnya, apabila ada suatu permintaan data penduduk dari instansi lain, itu masih mengalami kerancuan bidang apa yang menangani dan siapa yang menanganinya cukup jelas. Persoalan ini telah dibuatkan mekanisme untuk meminimalisasi potensi penyalahgunaan data pribadi penduduk di kemudian hari.

Berdasarkan uraian tersebut, masyarakat telah mendapatkan perlindungan hukum terhadap haknya berupa jaminan terpenuhinya hak-

---

<sup>126</sup> Wawancara terhadap Kabid. Pengolahan Informasi Adminduk dan Pemanfaatan data Disdukcapil Kota Pekalongan, Junaenah, S.AP., M.M. Tanggal 15 Oktober 2024

hak yang diatur dalam peraturan Perundang-Undangan. Hak-hak masyarakat yang terlaksana dengan baik tersebut sejatinya wajib mendapatkan perlindungan hukum, justru hal tersebut memperoleh tanggapan dengan baik serta pola penyelesaian yang menguntungkan bagi masyarakat. Pengelolaan pengaduan pada Disdukcapil Kota Pekalongan terkelola dengan baik, sehingga hak masyarakat untuk mendapatkan perlindungan atas hak nya yang dirugikan telah memperoleh tindak lanjut dan kepastian yang jelas.

Menurut Pasal 36 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan serta penyelenggara juga wajib menindaklanjuti hasil pengelolaan pengaduan dari masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, pihak Disdukcapil Kota Pekalongan secara serius mengelola pengaduan masyarakat dalam rangka memberikan perlindungan hukum terhadap hak masyarakat yang terlanggar dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan.

Apabila persoalan tersebut tidak disikapi secara bijak dan *profesional* mengakibatkan masyarakat cenderung diam dan pasif untuk tidak melakukan upaya apapun terkait dengan kerugian ataupun pelanggaran hak yang dialaminya. Masyarakat walaupun hak mereka dirugikan, mereka banyak diamnya, dibandingkan dengan melakukan upaya-upaya hukum. Hal tersebut pula mengakibatkan upaya pengaduan

ke lembaga lain, selain ke pihak Dinas baik itu lembaga Ombudsman maupun lembaga peradilan tidak pernah dilakukan oleh masyarakat. Penyebabnya adalah kemampuan masyarakat terkait dengan prosedur pengaduan akibat kerugian yang ditimbulkan dalam pelayanan masih rendah, sehingga perlindungan hukum terhadap hak-hak yang dirugikan tersebut tidak berjalan dengan baik.

### 3. Kualitas Pelayanan Adminduk

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Ada lima dimensi yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

#### a. Reability (Reabilitas)

##### 1) Ketepatan Waktu

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan waktu serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.2**

#### **Penyelesaian Dokumen Kependudukan Tepat Waktu**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0

Tidak setuju	4	8
Agak setuju	13	26
Setuju	31	62
Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel kuesioner yang menunjukkan lebih dari 50% responden berpendapat setuju dengan indikator ketepatan waktu. dokumen lain selain KTP-elektronik sudah dapat terselesaikan sesuai SOP, nyatanya masyarakat merasa puas akan ketepatan waktu dalam penyelesaian dokumen ini. Pembuatan dokumen KTP-elektronik merupakan tolak ukur masyarakat akan ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dokumen. Masyarakat masih mengharapkan adanya perbaikan yang dilakukan oleh pegawai supaya pelayanan menjadi lebih baik lagi.

## 2) Penyeimbangan Pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator penyeimbangan pelayanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

### **Pegawai Pelayanan Melayani Masyarakat dengan Sama Rata**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>

Sangat tidak setuju	1	2
Tidak setuju	2	4
Agak setuju	6	12
Setuju	38	76
Sangat setuju	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan melayanimasyarakat dengan sama rata, 1 responden dengan prosentase 2 % memilih sangat tidak setuju, 2 responden dengan presentase 4 % memilih tidak setuju, 6 responden dengan presentase 12 % memilih agak setuju, 38 responden dengan presentase 76% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 6 % memilih sangat setuju.

Untuk mengembangkan *variabel reability*, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 3.4

**Pegawai dalam Melayani Menunjukkan Kemampuan di bidangnya**

Kategor	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	8	16
Setuju	38	76
Sangat setuju	4	8

<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

Pelatihan/ Bimbingan Teknis merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Disdukcapil Kota Pekalongan. Upaya ini dapat dikatakan cukup membantu pegawai supaya lebih baik lagi dalam melayani masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, hal ini juga dapat dibuktikan dengan sebagai contoh pegawai yang bertugas untuk melakukan dokumentasi, perekaman sidik jari dan sidik mata. Pegawai sudah mampu mengoperasikan alat-alat yang bersangkutan dengan baik. Waktu yang mereka gunakan untuk sekali perekaman juga tidak terlalu lama. Dengan ini dapat disimpulkan bahwa pegawai dalam melayani masyarakat sudah menunjukkan kemampuan dibidangnya.

#### **b. Assurance (Jaminan)**

##### 1) Kompetensi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kompetensi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.5**

**Pegawai Pelayanan Kompeten atau Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan yang Menjamin Pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase(%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0

Tidak setuju	1	2
Agak setuju	8	16
Setuju	38	76
Sangat setuju	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pegawai pelayanan kompeten atau memiliki pengetahuan dan keterampilan yang menjamin pelayanan, 1 responden dengan presentase 2% memilih tidak setuju, 8 responden dengan presentase 16 % memilih agak setuju, 38 responden dengan presentase 76% memilih setuju, 3 responden dengan presentase 6 % memilih sangat setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju.

## 2) Kesopanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesopanan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.6**

### **Pegawai Pelayanan Sopan Saat Melakukan Pelayanan.**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	7	14

Setuju	33	66
Sangat setuju	9	18
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Hal ini juga dapat dibuktikan dari hasil observasi penulis dimana hampir semua pegawai menggunakan bahasa yang baik dan sopan saat melayani masyarakat. Beberapa pegawai bahkan terlihat ramah baik saat melayani maupaun tidak. Saat akan melakukan sesi wawancara dengan narasumber, penulis juga dilayani dengan baik karena kegiatan ini merupakan salah satu bentuk pelayanan kepada masyarakat. Indikator kesopanan telah dilaksanakan dan dikembangkan dengan baik oleh pelaksana layanan dokumen Adminduk.

### c. Emphaty (Empati)

#### 1) Komunikasi

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator komunikasi serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.7**

#### **Komunikasi Terjalin Antara Pegawai Dan Masyarakat Sudah Baik**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase(%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	8	16
Setuju	39	78

Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Dari penjelasan narasumber, dapat dikatakan bahwa mendengarkan aspirasi masyarakat merupakan bentuk dari komunikasi yang baik. Disdukcapil terus melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan komunikasi yang baik dengan masyarakat. Dimulai dengan penggunaan bahasa yang mampu dipahami oleh masyarakat hingga kemampuan untuk memberi respon atas masalah atau keluhan masyarakat.

Upaya yang dilakukan antara lain berkoordinasi *stakeholder terkait*, membuka forum rapat dengan mereka untuk memahami kebutuhan maupun keluhan dari masyarakat yang diwakili oleh para *stakeholder*. Upaya lain adalah membuka kotak saran dan angket indeks kepuasan masyarakat. Selain itu upaya untuk bersosialisasi dengan masyarakat juga melewati *spot radio*. Masyarakat juga bisa menyuarakan aspirasi mereka secara langsung. Masyarakat setuju dengan pernyataan bahwa komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat sudah baik dilihat dari banyaknya jumlah masyarakat yang setuju pada kolom kuesioner.

## 2) Pemahaman Terhadap Pelanggan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pemahaman terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.8**

### **Pegawai Pelayanan Memahami Keluhan Dan Kebutuhan**

### Masyarakat

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	8	16
Setuju	39	78
Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Dengan berjalannya komunikasi yang baik antara pegawai dan masyarakat tentu akan berpengaruh kepada kemampuan pegawai dalam memahami keluhan dan kebutuhan masyarakat. Disdukcapil Kota Pekalongan terus melakukan berbagai upaya untuk dapat memahami ataupun menerima semua aspirasi masyarakat. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis, terdapat kotak aduan yang berada di ruang tunggu kantor. Hal tersebut merupakan bentuk dari upaya untuk menerima kritikan maupun saran dari masyarakat.

Keluhan maupun kebutuhan yang disampaikan oleh masyarakat nantinya akan di bahas dan apabila memungkinkan untuk di selesaikan pada saat itu juga maka akan langsung ditangani. Berbagai upaya yang dilakukan oleh Dinas juga cukup efisien sehingga masyarakat setuju akan pemahaman pegawai yang baik terhadap keluhan maupun kebutuhan masyarakat dapat dibuktikan dengan banyaknya jumlah responden yang

setujudengan pernyataan dalam tabel kuesioner.

#### d. Responsiveness (Responsivitas)

##### 1) Pelayanan Yang Cepat dan Tepat

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator pelayanan yang cepat dan tepat terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.9**  
**Pelayanan Yang Diberikan Cepat Dan Tepat**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	8	16
Agak setuju	13	26
Setuju	27	54
Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Dengan masih banyaknya keluhan tentang kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen, maka dengan indikator pelayanan yang diberikan cepat dan tepat dapat dikatakan kurang baik. Dapat dilihat dari prosentase masyarakat yang tidak setuju dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian pada tabel kuesioner.

Untuk mengembangkan variabel responsivitas, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai prosedur pelayanan tidak berbelit-

belit. Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 3.10**  
**Prosedur Pelayanan Tidak Berbelit-Belit.**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	6
Agak setuju	11	22
Setuju	33	66
Sangat setuju	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

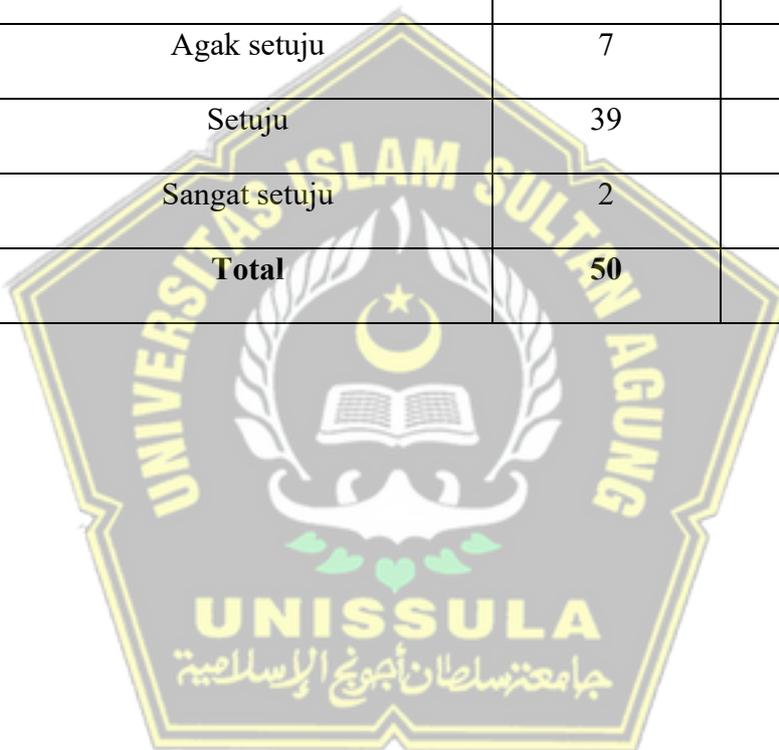
Dari pernyataan responden, masyarakat merasa tidak dipersulit oleh proses pembuatan dokumen. Dapat dilihat pada tabel kuesioner di atas bahwa lebih dari 66% responden merasa proses pembuatan dokumen tidak berbelit-belit. Hal ini saling berhubungan dengan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen. Beberapa masyarakat ( 6%) mengeluhkan akan ketidakefisienan waktu sehingga prosedur dianggap berbelit-belit. Sehingga pada indikator pelayanan yang cepat dan tepat belum berjalan dengan baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Masih dibutuhkan perbaikan untuk menghasilkan pelayanan yang cepat dan tepat.

Selain tambahan pertanyaan tentang prosedur yang berbelit-belit, penulis juga menambahkan pertanyaan tentang pegawai pelayanan tanggap apabila terdapat sebuah masalah ataupun komplain masyarakat.

Hasil yang didapatkan adalah:

**Tabel 3.11**  
**Pegawai Pelayanan Tanggap Apabila Terdapat Sebuah Masala**  
**Ataupun Komplain Masyarakat**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	2	4
Agak setuju	7	14
Setuju	39	78
Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>



Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi oleh Disdukcapil Kota Pekalongan. Seperti yang sudah dijelaskan diatas, upaya-upaya yang dilakukan seperti menyediakan kotak aduan, penyebaran angket indeks kepuasan masyarakat juga mendengarkan komplain yang disampaikan secara langsung adalah bentuk dari *positive response* pegawai dalam menangani masyarakat.

## 2) Ketepatan Informasi Yang Disampaikan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator ketepatan informasi yang disampaikan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.12**  
**Pegawai Memberikan Informasi yang Jelas dan Mudah kepada Masyarakat**

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	8	16
Setuju	38	76
Sangat setuju	4	8
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Informasi dan komunikasi merupakan sebuah hal yang saling berkaitan. Komunikasi yang baik dapat termasuk memberikan informasi yang baik dan jelas. Seperti indikator di atas, dimana komunikasi yang terjalin antara pegawai dan masyarakat berjalan dengan baik maka penyampaian informasi dari pegawai ke masyarakat juga sudah berjalan dengan baik. pegawai telah mengupayakan penyampaian informasi dengan cara memakai peraga misalnya banner atau spanduk yang dibagikan ke Kecamatan dan Kota . Upaya lain yang dilakukan adalah penyampaian informasi melalui radio, website, dan pada saat kegiatan jemput bola atau saat rapat dengan stakeholder terkait di tingkat Kota .

Berdasarkan tabel kuesioner yang menunjukkan lebih dari 60% masyarakat setuju akan penyampaian informasi yang jelas dan mudah oleh pegawai dan juga berdasarkan hasil wawancara maka dapat dikatakan bahwa pegawai telah mampu menyampaikan informasi dengan baik. Dengan demikian informasi yang diberikan dapat diterima dan dimengerti masyarakat.

#### **e. Tangible (Bukti nyata)**

##### **1) Fasilitas Fisik**

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas fisik terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.13**  
**Sarana Fisik Seperti Ruang Tunggu Sudah Baik.**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase (%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	10	20
Agak setuju	7	14
Setuju	31	62
Sangat setuju	2	4
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sudah semakin sedikit keluhan dari masyarakat tentang indikator sarana prasarana terutama pada ruang tunggu yang kurang memadai. Berdasarkan observasi penulis juga, kondisi ruang tunggu memang tergolong cukup luas untuk digunakan masyarakat seKota Pekalongan. Ruang tunggu yang hanya berisi 4 baris atau deretan kursi tentu mencukupi kapasitas masyarakat terutama pada saat-saat jam atau tanggal ramai. Misalkan setelah libur panjang tentu antrian yang datang akan lebih dari jumlah biasanya. Akibatnya banyak masyarakat yang harus duduk di lantai, di tangga, di area parkir atau terkadang hingga keluar pagar kantor dan di trotoar. Masyarakat tidak merasa keberatan karena kondisi demikian telah diimbangi dengan kecepatan, ketepatan, dan sikap ramah petugas dalam memberikan layanan penerbitan dokumen Adminduk.

Untuk mengembangkan variabel fasilitas fisik, peneliti menambahkan pertanyaan mengenai terdapat papan informasi atau

banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan.

Hasil dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

**Tabel 3.14**  
**Terdapat papan informasi atau banner untuk membantu mengetahui syarat maupun prosedur pelayanan**

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	11	22
Setuju	32	64
Sangat setuju	6	12
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis, terdapat banner atau papan informasi yang berada pada ruang tunggu dan berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa masyarakat, mereka merasa terbantu. Isi dari banner atau papan informasi berupasyarat, alur atau proses untuk membuat suatu dokumen. Namun karena papan informasi berupa standing banner terkadang posisi banner berpindah-pindah sehingga beberapa masyarakat tidak mengetahui keberadaan papan informasi dan kurang membantu memudahkan mendapat informasi pelayanan. Dengan hasil tabel kuesioner yang menunjukkan lebih dari 50% responden setuju dengan papan informasi yang membantu pelayanan maka adanya sarana papan informasi atau banner sudah cukup

membantu masyarakat untuk mendapat informasi mengenai pelayanan. Untuk memaksimalkan fungsi banner sebaiknya letak banner lebih diperhatikan supaya lebih strategis sehingga masyarakat mampu mengetahui keberadaan banner yang telah disediakan.

## 2) Peralatan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator peralatan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.15**  
**Peralatan yang dimiliki kantor Disdukcapil lengkap**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	8	16
Setuju	36	72
Sangat setuju	5	10
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Peralatan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan yang mendukung pelayanan berupa server, komputer, alat perekaman, alat pemindai sidikjari, pemindai sidik mata, kamera, printer, mobil untuk unit pelayanan luar kota, termasuk blanko-blanko dan alat tulis kantor. Berdasarkan tabel kuesioner, lebih dari 50% responden setuju dengan peralatan yang sudah memadai. Namun beberapa perlengkapan

seperti blanko-blanko pada kenyataannya belum semua tercukupi. Kurangnya blanko-blanko seperti yang sudah dijelaskan diatas mengakibatkan keluhan masyarakat akan kurangnya kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian dokumen.

### 3) Personil

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator personil terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.16**  
**Jumlah Pegawai sudah sesuai ketentuan**

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	1	2
Setuju	40	80
Sangat setuju	9	18
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Dengan penjelasan wawancara di atas maka jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan masih membutuhkan tambahan personil. Dalam satu hari pegawai Disdukcapil Kota Pekalongan melayani sekitar sekitar 100-200 masyarakat sedangkan sumber daya manusia yang dimiliki belum memenuhi rasio kebutuhan. Satu pegawai harus

menanganis sekitar 25 pelayanan dalam sehari, dan waktu yang digunakan belum mencukupi. Hal ini akan berpengaruh dengan waktu penyelesaian layanan dokumen Adminduk.

Dalam Teori Pelayanan Publik menurut Islam yang diilhami oleh Al Quran disebutkan bahwa :

### 1) *Realibility* (kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan baik apabila dalam perjanjian telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen. Allah SWT berfirman :

*Artinya : “Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpah itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.”<sup>127</sup>*

### 2) *Responsiveness* (daya tanggap)

Kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada konsumen. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan profesionalitas. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seseorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian dan kemampuannya.

### 3) *Assurance* (kepastian/jaminan)

Pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta tanggap terhadap konsumen. Apabila pemberi

---

<sup>127</sup> QS. An-Nahl (16): Ayat 91

layanan menunjukkan sikap tanggap, sopan santun dan kelemahlembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi konsumen pada perusahaan penyedia jasa. Allah SWT berfirman:

*Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah-lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.”<sup>128</sup>*

#### 4) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana satu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.<sup>129</sup> Allah SWT berfirman:

*Artinya : “Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”<sup>130</sup>*

### **B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan**

Secara umum, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

<sup>128</sup> QS. Ali Imran (3): Ayat 159

<sup>129</sup> Gregorius Candra, 2001, *Strategi dan Program Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta, hlm,8-9.

<sup>130</sup> QS. An Nahl (16): Ayat 90.

Administrasi Kependudukan mengatur tentang hak dan kewajiban penduduk, kewenangan penyelenggara dan instansi pelaksana, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, perlindungan data pribadi penduduk, penyidikan, dan sanksi administratif<sup>131</sup>. Dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang professional, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, dibentuk Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai bentuk perubahan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan<sup>132</sup>.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, peristiwa kependudukan adalah peristiwa yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya. Pencatatan peristiwa kependudukan sebagaimana dimaksud disebut dengan pendaftaran penduduk. Sedangkan, peristiwa penting adalah peristiwa yang dialami oleh seseorang yang meliputi kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, dan perubahan status kewarganegaraan. Pencatatan peristiwa penting sebagaimana dimaksud disebut dengan pencatatan sipil. Dalam hal ini, kegiatan pencatatan pendaftaran penduduk dan pencatatan

---

<sup>131</sup> Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

<sup>132</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

sipil menghasilkan data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur yang disebut data kependudukan<sup>133</sup>.

Untuk dapat mewujudkan kualitas kegiatan pencatatan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil terdapat Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan antara lain:

### 1. Kesadaran

- a. Kesungguhan dalam melakukan pekerjaan
- b. Keikhlasan dalam melakukan pekerjaan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator kesungguhan dan keikhlasan dalam melakukan pekerjaan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.17**

**Terdapat kesungguhan dan keikhlasan Pegawai dalam melayani masyarakat**

Kategori	Frekuensi	Presentase (%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	13	26
Setuju	34	68
Sangat setuju	2	4

<sup>133</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Ibid

<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
--------------	-----------	------------

Faktor kesadaran merupakan faktor yang berasal dari diri pegawai pelayanan sendiri. Disdukcapil Kota Pekalongan memberikan bantuan dengan memberikan motivasi maupun pelatihan untuk menunjang kualitas pelayanan yang akan diberikan oleh pegawai. Faktor kesadaran memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk kualitas pelayanan karena pegawai yang menyadari akan pentingnya melakukan pelayanandengan baik juga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan tabel kuesioner di atas, jumlah responden yang setuju dengan pegawai yang menunjukkan keikhlasan atau kesungguhan dalam melayani masyarakat lebih besar dari responden yang tidak setuju. Menanggapi hal ini, narasumber juga setuju bahwa kinerja pegawai sudah baik walau masih membutuhkan perbaikan. Kondisi lapangan yang tidak menentu menjadi faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Namun Dinassendiri akan terus mengupayakan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat.

Maka dapat dikatakan bahwa faktor kesadaran yang mempengaruhi kualitas pelayanan ini sudah berjalan dengan baik dengan catatan harus terus mengalami perbaikan.

## **2. Sarana Prasarana**

### **a. Fasilitas yang mempermudah pelayanan**

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator fasilitas yang mempermudah pelayanan serta beberapa

pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.18**

**Fasilitas yang tersedia sudah memudahkan pelayanan**

<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Presentase(%)</b>
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	10	20
Setuju	34	68
Sangat setuju	6	12
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Sarana prasarana merupakan faktor yang cukup berpengaruh pada sebuah kualitas pelayanan. Tanpa sarana dan prasarana yang memadai, kepuasan masyarakat juga tidak akan terpenuhi. Sarana seperti toilet atau mushola merupakan contoh sarana yang sangat dibutuhkan masyarakat. Antrian yang membutuhkan waktu berjam-jam atau perjalanan jauh masyarakat Kota Pekalongan tentu membutuhkan sarana toilet dan mushola. Disdukcapil Kota Pekalongan sendiri sudah memiliki toilet dan mushola akan tetapi lokasi sarana berada di area kantor. Adapula masyarakat yang sungkan untuk menggunakan sarana yang sudah disediakan. Selain toilet dan mushola, sarana ruang tunggu cukup nyaman untuk pengguna layanan Adminduk. Seperti penjelasan di atas bahwa semakin sedikit keluhan dari masyarakat tentang ruang tunggu. Ruang tunggu yang cukup luas sehingga dapat mencakup semua antrian ketika hujan turun

sekalipun.

### 3. Aturan

- a. Landasan peraturan berupa Surat Keputusan Standar Pelayanan Disdukcapil dan SOP

Surat Keputusan Standar Pelayanan Disdukcapil yang dimaksud adalah Surat Keputusan Standar Pelayanan Disdukcapil Nomor 060/0497 Tahun 2022 (SK SP Disdukcapil 2022). SK SP Disdukcapil 2022 ini dijadikan pedoman untuk seluruh personil (SDM) di Disdukcapil Kota Pekalongan, diantaranya<sup>134</sup> :

1. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Akta Kelahiran
2. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Akta Kematian
3. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Perkawinan
4. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pembatalan Perkawinan
5. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Perceraian
6. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pembatalan Perceraian
7. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pengesahan Anak
8. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pengangkatan Anak

---

<sup>134</sup> Surat Keputusan Standar Pelayanan Disdukcapil Nomor 060/0497 Tahun 2022 (SK SP Disdukcapil 2022).

9. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pengakuan Anak
10. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Perubahan Status Kewarganegaraan
11. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Penerbitan Kembali Akta Catatan Sipil
12. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pembatalan Akta Catatan Sipil
13. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pembetulan Akta Catatan Sipil
14. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Penerbitan Peristiwa Penting lainnya
15. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Lahir Mati
16. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Biodata
17. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pelaporan Pindah Penduduk
18. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pelaporan Datang Penduduk
19. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pendataan Penduduk Rentan Adminduk
20. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pengaduan Langsung

21. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Pengaduan Online

22. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Konsolidasi

23. Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen Adminduk Legalisir

Di setiap Prosedur Pelayanan Penerbitan Dokumen terdapat Standard Operational Procedure (SOP) yang menjadi pedoman kerja yang lebih detail terkait meode, peralatan, tenggat waktu, tata cara, dan biaya yang diperlukan.

b. Pelaksanaan pelayanan Adminduk berdasarkan Peraturan yang ditetapkan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator landasan peraturan Perundang-Undangan dan dasar untuk menjalankan pelayanan untuk pengguna layanan Adminduk serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Dasar atau Landasan Peraturan sudah diterapkan oleh Pegawai dalam melayani masyarakat**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	0	0
Agak setuju	11	22
Setuju	36	72

Sangat setuju	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Aturan ataupun landasan merupakan faktor eksternal dari pemerintah pusat dimana karakteristik pelayanan sudah disamaratakan se-Indonesia. Dalam peraturan tersebut tentu sudah diatur standar untuk melayani masyarakat dengan baik sehingga faktor aturan menjadi salah satu pengaruh untuk menentukan baik tidaknya sebuah kualitas pelayanan. Disdukcapil Kota Pekalongan sendiri sudah berusaha menjalankan peraturan yang ada sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Berdasarkan tabel kuesioner di atas, lebih dari 50% responden setuju dengan pendapat bahwa pegawai telah menerapkan standar atau peraturan-peraturan yang ada saat melayani masyarakat. Maka dapat dikatakan bahwa dasar atau landasan peraturan sudah di terapkan oleh pegawai dalam melayani masyarakat dan berjalan dengan baik.

#### 4. Kemampuan

- a. Mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan

Berdasarkan data kuesioner yang telah dihimpun peneliti dengan indikator mampu menggunakan peralatan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap pelanggan serta beberapa pertanyaan yang terkait dengan indikator, diantaranya sebagai berikut:

**Tabel 3.20**

**Penanganan Pengadministrasian Catatan atau Dokumen Sudah Baik.**

Kategori	Frekuensi	Presentase(%)
Sangat tidak setuju	0	0
Tidak setuju	1	2
Agak setuju	13	26
Setuju	33	66
Sangat setuju	3	6
<b>Total</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Seperti yang sudah dijelaskan di atas, pegawai diberikan berbagai pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai. Selain itu Disdukcapil Kota Pekalongan juga memiliki SOP sebagai standar dalam pegawai menyelesaikan layanan dokumen kependudukan. Hasil wawancara juga menyatakan bahwa untuk pembuatan dokumen selain E-KTP sudah terlaksana dengan baik.

Ketidakpuasan masyarakat akan penanganan atau pengadministrasian catatan Adminduk berangsur-angsur berkurang. Penyelesaian dokumen Adminduk dengan ketepatan waktu penyelesaian dan ketepatan penanganan menjadi faktor yang paling berpengaruh dan menjadi perhatian utama bagi petugas pelayanan Adminduk dalam melayani masyarakat.

Faktor kemampuan tentu memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang sesuai akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan tabel kuesioner, sebagian besar masyarakat setuju dengan penanganan atau pengadministrasian dokumen

sudah berjalan dengan baik.

Dalam survei kepuasan masyarakat pada UPP Kota Pekalongan, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di UPP Kota Pekalongan. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi:

- 1) Identitas responden
- 2) Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- 3) Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik/ tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh :

Kemudahan dari prosedur pelayanan Penilaian :

Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan

cakupan Wilayah pelayanan UPP Kota Pekalongan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih 96 orang di Semester I Tahun 2023 dan 484 di Semester II Tahun 2023.

b. Metode pengolahan data

Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{X Nilai Penimbang}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IPK Unit Penyelenggara Pelayanan X} \\ 25$$

**Tabel 3.21**  
**Nilai Persepsi, Interval, Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

c. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan

cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2023, menggunakan partisipasi 96 orang Responden, diperoleh Nilai 85,65% dengan rincian:

**Tabel 3.22**

**Indeks Per Penilaian**

Persyaratan	82,81 %
Prosedur	81,51 %
Waktu Pelayanan	80,47 %
Biaya/Tarif	99,74 %
Produk Layanan	81,51 %
Kompetensi Pelaksana	84,38 %
Perilaku Pelaksana	84,38 %
Sarana dan Prasarana	81,25 %
Penanganan Pengaduan	94,79 %

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023, menggunakan partisipasi 484 orang Responden, diperoleh Nilai 92,63% dengan rincian:

**Tabel 3.23**

**Indeks Per Penilaian**

Persyaratan	92,87 %
Prosedur	93,34 %
Waktu Pelayanan	90,50 %
Biaya/Tarif	99,90 %
Produk Layanan	92,77 %
Kompetensi Pelaksana	91,43 %
Perilaku Pelaksana	91,12%
Saranadan Prasarana	83,73 %

Penanganan Pengaduan	98,04 %
----------------------	---------



## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis hukum mengenai kualitas pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, dapat ditarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. Berdasarkan indikator yang digunakan dalam menilai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan berjalan dengan baik, diantaranya: Ketersediaan Peraturan Perundang-Undangan terintegrasi dalam standar layanan yang meliputi Prosedur dan *Standard Operational Procedure* layanan Adminduk yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik. Di samping itu penerapan tiga prinsip layanan yang diterapkan yaitu prinsip partisipatif, keterbukaan, dan akuntabilitas. Pada indikator prosedur pelayanan, secara umum prosedur pelayanan dan alur pelayanan sudah jelas berjalan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang ada. Persyaratan administrasi yang dibutuhkan diinformasikan kepada masyarakat dalam pembuatan dokumen Adminduk Disdukcapil Kota Pekalongan sudah cukup baik. Dilihat dari indikator semangat kerjasama dan loyalitas, bahwa secara umum pegawai yang berhadapan langsung dengan masyarakat sudah bersikap peduli, ramah dan sopan telah memberikan kesan pribadi yang cukup baik. Sedangkan dari

indikator sarana dan prasarana dapat dilihat bahwa kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan cukup baik. Pada indikator target waktu layanan dan gaya pemberian pelayanan, bahwa asas keadilan yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan, sudah tidak ditemukan adanya perilaku diskriminatif dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan Adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan cukup bervariasi. Terdapat kesungguhan dan keikhlasan Pegawai dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana, ketersediaan aturan yang dapat membantu dan mempermudah pelayan penerbitan dokumen Adminduk, serta kualitas sumber daya manusia yang cukup optimal dengan tingkat kedisiplinan Petugas layanan yang tinggi, ditambah kemampuan dan peningkatan kualitas layanan yang terus menerus menjadikan Disdukcapil mampu memberikan layanan dan nilai positif untuk kemajuan pencatatan dokumen kependudukan di Kota Pekalongan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis mencoba merekomendasikan beberapa saran tentang Analisa hukum Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan, yaitu:

1. Diharapkan kepada instansi pelaksana yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan memberikan kenyamanan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan sebaiknya sarana/prasarana fisik perlu diperhatikan seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan serta memberikan pelayanan yang lebih mudah dan profesional, khususnya bagi pengguna layanan yang berkebutuhan khusus.

Dalam memberikan pelayanan penulis menyarankan agar petugas tetap menjaga sikap yang ramah serta sopan terhadap masyarakat yang datang mengurus dokumen kependudukan sehingga terjalin komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan lebih sederhana dalam proses layanan dokumen Adminduk.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan sebaiknya mengantisipasi dan selalu memperbaiki sarana maupun prasarana penunjang pelayanan dokumen kependudukan seperti perbaikan jaringan internet dan mesin pencetak (printer) karena faktor tersebut sering menghambat proses layanan yang berpotensi mengakibatkan keterlambatan waktu penyelesaian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku:

- Al Quran dan Terjemahan, Kementerian Agama Republik Indonesia
- Achmad Ruslan, tanpa Tahun, Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan di Indonesia , Rangkang Education, Yogyakarta
- Affan Gaffar, 2009,Otonomi Daerah dalam Negara Kesatuan, Pustaka Pelajar Kedasama, Jogjakarta
- Amiroeddin Syarief, 2017, Perundang-Undangan: Dasar, Jenis, dan Teknis Membuatnya, Penerbit Bina Aksara ,Jakarta
- A. Muin Fahmal, 2013, Peran Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Layak dalam Mewujudkan Pemerintahan yang Bersih, Total Media,Yogyakarta
- Achmad Ali,tanpa tahun, Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan Sosiologis) Ghalelea, Jakarta.
- Bagir Manan, 2012, Dasar-Dasar Perundang-Undangan Indonesia, Ind. Hill, co.Jakarta
- Bagir Manan, Menyongsong Fajar Otonomi Daerah, Cet Keempat, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Indonesia,Yogyakarta
- Eza A.A Wattimena, 2008, Filsafat dan Sains Sebuah Pengantar, PT. Grasindo, Jakarta
- Fitri, R. R. (2019). Kajian Yuridis Kewenanganmajelis Permusyawaratan Rakyat Dalam Penetapan Kebijakan Rencana Pembangunan Nasional
- Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik, PT Raja Granfido Persada,Depok
- Lawrence M. Friedman, American Law an Introduction, ( New York : W.W North and Company)
- Henry Campbell Black,1990, Black’S Law Dictionary, West Publishing
- H. Rosjidi Ranggawidjaja,2012, Pengantar Ilmu Perundang-Undangan Indoneisa,PT.Mandar Maju, Bandung

- Indroharto. (1993). Usaha memahami Undang-Undang tentang peradilan tata usaha negara: Buku 1. Beberapa pengertian dasar hukum tata usaha negara. Pustaka Sinar Harapan.
- Ishaq, 2008, Dasar-dasar Ilmu Hukum, Sinar Grafika, Jakarta
- Kemendagri RI Dirjen Administrasi Kependudukan, 2008
- Modul IPEM 4229/Modul 1, Hukum Pelayanan Publik, Universitas Terbuka, Jakarta
- Mahmudi, 2010, Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. Kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta
- Max Weber Dalam A. Gunawan Setiardi, 1997, Dialektika Hukum Dan Moral dalam Pembangunan Masyarakat Indonesia, Kanisius, Yogyakarta
- Mulyadi, 2013, Sistem Prosedur, Salemba Empat, Jakarta
- Pelayanan Publik; Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, Jailanai. UIN Ar Raniry Darrussalam, NAD
- Maman, Rahman, 2002, Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian, Semarang, IKIP Semarang Press
- Moenir, H.A.S, 2010, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Cetakan III Bumi Aksara, Jakarta
- Philipus M. Hadjon, 1997, Tentang Wewenang, Yuridika, Nomor 5&6 Tahun XII
- Philipus M. Hadjon, dalam Malik, 1997, Perspektif Fungsi Pengawasan Komisi Yudisial Pasca Putusan Mahkamah Konstitusi, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang
- Pipin Syarifin dan Dedah Jubaedah, 2012, Ilmu Perundang-Undangan, Pustaka Setia, Bandung
- Rahmawati. 2018. Peranan Administrasi Negara Dalam Kehidupan Berbangsa dan Bernegara Dalam Sudut Pandang Islam. Pemerintahan Dan Politik Global
- Ridwan HR, 2018, Hukum Administrasi Negara, Raja Pers, Jakarta
- Ridwan, H. R. 2016, Hukum Administrasi Negara, Ed. Revisi, -cet. 9, Rajawali Pers, Jakarta
- Ridwan, Juniarso dan Sudrajat, Achmad Sodik. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung

- Ronny Hanitijo Soemitro, 2000, Metodologi Penelitian dan Jurimetri, Jakarta, Ghalia Indonesia
- Soerjono Soekanto, 1976, Beberapa Permasalahan Hukum Dalam Kerangka Pembangunan di Indonesia, Universitas Indonesia, Jakarta.
- Soerjono Soekanto. 2007, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- S. Wojowasito, 2012, Kamus Umum Belanda-Indonesia, PT. Ichtiar Baru Jakarta
- Soehino, 1981, Hukum Tata Negara: Teknik Perundang-Undangan, Liberty, Yogyakarta
- Soehino, 1981, Hukum Tata Negara: Teknik Perundang-Undangan, Liberty, Yogyakarta
- Sinambela, 2010, Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi, Bumi Aksara, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 1986, Pengantar Penelitian Hukum, Rineka Cipta, Jakarta
- Sugiyono, 2007, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Cet. III, Alfabeta, Bandung
- Sampara Lukman, 2000, Manajemen Kualitas Layanan, STIA LAN PRESS, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 1989, Pengantar Penelitian Hukum, UI PRES, Jakarta
- Sulistiyo Wibowo, Skripsi, 2007, Implementasi Ketentuan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang di Kota Surakarta, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Sadu Wastitiono, Esensi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, Algraprint, Bandung
- Sadu Wasistiono, 2009, Metodologi Ilmu Pemerintahan, UT, Jakarta
- Soerjono Soekanto, 2002, Pengantar Penelitian Hukum, Jakarta, Universitas Indonesia Press
- Sony Maulana Sikumbang, Pengantar Ilmu Pengetahuan Perundang-Undangan, HKUM 4403 Edisi 2, Universitas Terbuka, Jakarta
- Suriadi, 2012, Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik, Bandung: Reifika

Thoha, M, 2008, Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Pertama), Kencana, Jakarta

Vanessa, Gaffar. 2007. Customer Relation Management and Marketing Public Relations, Alfabeta, Bandung

WJS.Poerwodarminto, 2005, Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga, Balai Pustaka, Jakarta

Zudan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, 2018, Menuju Masyarakat Tertib Administrasi, Cempak, Klaten

### **Perundang-Undangan :**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 tentang Perkawinan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

PP Nomor 37 Tahun 2007, Pelaksanaan UU Adminduk 2006

Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 9 Tahun 2016 tentang percepatan peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Wali Kota Pekalongan Nomor 62 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 08 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Pekalongan Nomor 05 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan

Jurnal dan Penerbitan lainnya:

A. Hamid S. Attamimi, 1990, *Peranan Keputusan Presiden Republik Indonesia dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Negara*, Disertasi, Fakultas Hukum Pascasarjana Universitas Indonesia

Azis, Sanapiah, 2000, Pelayanan yang Berorientasi Kepada Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Negara*. Vol 6 Nomor 1.

Dowd, A.W, 2004, A Nation of Servants: Defining Public Service for the 21st Century, [online, diakses 20 Oktober 2024, URL: <http://www.sagamoreinstitute.org/library-article/a-nation-of-servants-defining-public-service-for-the-21st-century/>

Febrianda, L. 2009, Rekonstruksi Regulasi Pelayanan Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Oleh Birokrasi Pemerintahan Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara, Desertasi, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro, Semarang.

Law Development Jurnal, 2024, Nurbaiti Bahrudin, The Concept and Its Application for Indonesian Families, Vol.6 No.03, Unissula, Semarang <http://jurnal.unissula.ac.id/index.php/ldj>, Diakses tanggal 07 Oktober 2024

Prawirohardjo. 2015. Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia. Jurnal TAPIs, <https://repo.undiksha.ac.id/> Diakses tanggal 07 Oktober 2024

- Mulyadi, 2016, Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik: konsep dan aplikasi proses kebijakan publik berbasis analisis bukti untuk pelayanan public, STIA-Lembaga Administrasi Negara Bandung, <https://scholar.google.co.id> Diakses tanggal 07 Oktober 2024
- Sulistiyo Wibowo, Skripsi, 2007, Implementasi Ketentuan Penyediaan Ruang Terbuka Hijau Berdasarkan Pasal 29 Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang di Kota Surakarta, Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Thohir Luth, <https://www.wartatransparansi.com/2023/12/09/prof-thohir-luth-ma-dakwah-hukum-karakter-muhammadiyah.html>, Diakses tanggal 07 Oktober 2024

