

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**



**PELAKSANAAN TUGAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DAN KARTU KELUARGA DI WILAYAH HUKUM
KOTA JAMBI**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Hukum (S.H)**

**CELVINDO OORI PRASA FITA
RRB10015043**

**JAMBI
2021**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana, baik di Universitas Jambi maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing skripsi.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam penyiaran ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jambi, 26 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan

Celvindo Qori Prasa Fita
RRB10015043

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Celvindo Qori Prasa Fita
Nomor mahasiswa : RRB10015043
Program kekhususan : Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PELAKSANAAN TUGAS DINAS KEPENDUDUKAN
DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN
KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN
KARTU KELUARGA DI WILAYAH HUKUM KOTA
JAMBI

Telah Disetujui oleh Pembimbing pada tanggal seperti tertera di bawah ini
Untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi

Jambi, 5 Agustus 2021

Pembimbing I



Prof. Dr. Sukamto Satoto, S.H., M.H
NIP. 195503231984031001

Pembimbing II



Hj. Latifah Amir, S.H., M.H
NIP.196310301989022002

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JAMBI
FAKULTAS HUKUM**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Celvindo Qori Prasa Fita
Nomor mahasiswa : RRB10015043
Program kekhususan : Hukum Administrasi Negara
Judul skripsi : PELAKSANAAN TUGAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN KARTU KELUARGA DI WILAYAH HUKUM KOTA JAMBI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan Di Hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum
Universitas Jambi, Pada Tanggal 26 Agustus 2021
Dan Dinyatakan Lulus

TIM PENGUJI

NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
Dhil's Noviades, S.H., M.H	Ketua Tim Penguji	_____
Dr. Hartati, S.H., M.H	Penguji Utama	_____
Rahayu Repindowaty Harahap, S.H., LL. M	Sekretaris	_____
Prof. Dr. Sukamto Satoto, S.H., M.H	Pembimbing I	_____
Hj. Latifah Amir, S.H., M.H	Pembimbing II	_____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Hukum
Universitas jaambi

Dr. Usman, S.H., M.H.
NIP 196405031990031004

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah: 1) Untuk menganalisis dan mengkritisi tentang “pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi”, 2) Untuk mengetahui, menganalisis dan mengkritisi tentang “faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi”. Rumusan Masalah yang diangkat dalam skripsi ini adalah: 1) Bagaimana pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi? 2) Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi? Metode Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah yuridis sosiologis, karena penelitian bertujuan untuk melihat praktik di lapangan tentang “pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi”. Kesimpulan dari Hasil Penelitian yaitu: 1) Pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi adalah dilakukan dalam dua bentuk. Bentuk pelayanan pertama dilakukan melalui jejaring sosial, data masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk diupload dan selanjutnya dikirim ke nomor *whatsapp* milik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Pelayanan dalam bentuk kedua yakni masyarakat datang secara langsung ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan formulir beserta syarat-syarat yang telah ditentukan ke bagian Pengelolaan dan Penyajian Data pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. 2) Faktor penghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi adalah muncul dari sarana atau fasilitas yang dibutuhkan untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Seperti tidak tersedianya blangko untuk pencetakan Kartu Keluarga dan kartu elektronik untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk. Selain itu, terhadap temuan Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk yang tidak terverifikasi di wilayah hukum Kota Jambi tidak bisa ditindaklanjuti oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, karena alat untuk mendeteksi terverifikasi atau tidaknya Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk tersebut hanya dimiliki oleh Direktorat Jenderal Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: Pelaksanaan, Tugas, Pendaftaran Penduduk

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas segala limpahan dan karunia Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Di Wilayah Hukum Kota Jambi”**. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan akhir akademik guna memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Penyelesaian penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, pengarahan dan dukungan dari pembimbing skripsi. Kepada prof. Dr. Sukamto Satoto, S.H., M.H selaku pembimbing utama (I) dan ibu Hj. Latifah Amir, S.H., M.H. selaku pembimbing pembantu (II). Penulis mengucapkan terima kasih atas segala kesabaran dan waktu yang telah berharga selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sebelumnya penulis mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan kekeliruan yang tidak penulis sengaja dan penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pengetahuan yang ada pada penulis. Untuk itu penulis dengan senang hati menerima setiap kritikan maupun saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terutama kepada :

1. Bapak Dr. Usman, S.H., M.H., Dekan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang memberikan kemudahan dalam pengurusan izin penelitian guna kelancaran penulisan skripsi ini.
2. Ibu Dr.Hj. Muskibah, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Akademik, Kerjasama Dan Sistem Informasi Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu dalam administrasi kependidikan.
3. Bapak Dr. H. Umar Hasan, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Keuangan Dan Kepegawaian Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu dalam perlengkapan sarana perkuliahan.
4. Bapak Dr. A. Zarkasi, S.H., M.H., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu dalam bidang kemahasiswaan.
5. Bapak Nopyandri, S.H.,LL.M., dan bapak Ivan Fauzani Rahardja, S.H., M.H., ketua dan Sekretaris Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah membantu dan menyetujui judul dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu dosen Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan petunjuk dan arahan bagi penulis dalam masa perkuliahan.
7. Staf karyawan dan karyawan Tata Usaha Fakultas Hukum Universitas Jambi yang telah banyak membantu penulis dalam bidang keadministrasian.

8. Orang tuaku tercinta Ibunda, Ibunda, Ibunda dan ayahnda atas segala nasehat, arahan dan bimbingan cinta kasih sayang serta doa dan dukungan yang telah diberikan pada ananda.
9. Kepada teman dan rekan-rekan penulis yang telah banyak membantu penulis, baik itu dari segi moral maupun materil hingga terselesaikannya skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritiknya untuk penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat.

Jambi, Agustus 2021

Penulis

Celvindo Qori Prasa Fita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	12
D. Manfaat Penelitian	13
E. Kerangka Konseptual	14
F. Landasan Teoretis	17
G. Metode Penelitian	23
H. Sistematika Penulisan	27
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK, ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK, DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	29
A. Pembahasan Singkat Tentang Pelayanan Publik	29
B. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik	33
C. Administrasi Kependudukan	35
BAB III TUGAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIIL DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN KARTU KELUARGA DI WILAYAH HUKUM KOTA JAMBI	40
A. Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi	40

B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi	62
BAB IV PENUTUP	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan administrasi kependudukan mengamanahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, provinsi, kota ataupun kabupaten, serta terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan untuk meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Untuk memenuhi keseluruhan dari kebutuhan tersebut, maka diperlukan peraturan perundang-undangan yang berguna sebagai pedoman bagi masyarakat dan tentunya pihak berwenang terkait masalah kependudukan dalam rangka pelaksanaan penyelenggaraan Negara.

Untuk menyikapi berbagai masalah yang berhubungan dengan kependudukan, Pemerintah Indonesia berusaha memperoleh data tentang kependudukan di Indonesia yang akurat supaya bisa dibuat pemetaan yang tepat guna yaitu untuk menanggulangi masalah kependudukan baik dalam skala nasional maupun lokal, sehingga administrasi kependudukan merupakan jalan yang harus ditempuh oleh pemerintah untuk melakukan pendataan, pengelolaan, pelayanan dan pengintegrasian terhadap data kependudukan seluruh masyarakat Indonesia.

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat telah menjadi kewajiban bagi pemerintah dan diharapkan oleh masyarakat bisa diberikan seoptimal mungkin. Karena biar bagaimanapun juga, “tujuan pelayanan pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan

pelayanan publik yang dikehendaki atau dibuthkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah”.¹

Tujuan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat antara lain dapat diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers.
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila penggunaan pelayanan tidak ada pilihan lain.²

Secara mendasar, “pelayanan publik selama ini menjadi ranah di mana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi langsung dengan pihak non pemerintah. Dalam ranah ini telah terjadi pergumulan yang sangat intensif antara pemerintah dengan warga”.³

Tingkat kualitas pelayanan publik dapat dilihat serta ditentukan dengan menggunakan cara-cara sebagai berikut:

Misalkan dilakukan penilaian sama tidaknya harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan, dan mutu yang dituntut masyarakat. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya. Memang pada ghalibnya

¹Inu Kencana Syafii dan Welasari, *Ilmu Administrasi*, Cet. Kedua, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2017, hlm. 136-137.

²*Ibid.*, hlm. 137.

³Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*, Cet. Keenam, Nuansa Cendekia, Bandung, 2019, hlm. 83.

ada tiga ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan, yaitu bagian antar pribadi yang melaksanakan (*inter personal component*), bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi (*process/environment component*), dan bagian profesional dan teknik yang dipergunakan (*professional/technical component*).⁴

Kinerja pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama tentang pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, karena pelayanan yang baik adalah menuntut aparatur negara sebagai pelayan masyarakat untuk memberikan pelayanan seoptimal mungkin guna mewujudkan *good governance*. Sementara masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menyikapi dan menilai pelayanan yang telah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Untuk alasan itu, “substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan”.⁵

Sehubungan dengan tugas yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan publik, penyedia pelayanan dalam hal ini pemerintah sendiri, yaitu harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat baik berdasarkan tingkat kualitas maupun kuantitas. Khusus menyangkut penyelenggaraan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, aparat pemerintah harus bertanggung jawab atas pelayanan administrasi kependudukan yang telah diberikan olehnya kepada masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik, di sini masyarakat berhak mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan baik, optimal dan efektif atau berdaya guna.

⁴Inu Kencana Syafii dan Welasari, *Op. Cit.*, hlm. 138-139.

⁵Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 11.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengertian administrasi kependudukan dijelaskan dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu sebagai berikut:

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.

Berdasarkan penjelasan konsideran yang terdapat dalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dinyatakan bahwa:

Pendaftaran Penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi Penduduk. Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal alas terjadinya Peristiwa Kependudukan yang dialami oleh seseorang dan/atau keluarganya. Pencatatan Sipil pada dasarnya juga menganut stelsel aktif bagi Penduduk. Pelaksanaan Pencatatan Sipil didasarkan pada asas Peristiwa, yaitu tempat dan waktu terjadinya Peristiwa Penting yang dialami oleh dirinya dan/atau keluarganya.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dari sisi kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Administrasi Kependudukan diarahkan untuk:

1. memenuhi hak asasi setiap orang di bidang Administrasi Kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. meningkatkan kesadaran Penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan Administrasi

Kependudukan;

3. memenuhi data statistik secara nasional mengenai Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting;
4. mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal; dan
5. mendukung pembangunan sistem Administrasi Kependudukan.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil meliputi sebagai berikut:

- a. Pencatatan Peristiwa Kelahiran
- b. Pencatatan Peristiwa Kematian
- c. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk
- d. Pelayanan Pembuatan KK
- e. Lahir Mati
- f. Pencatatan Perkawinan
- g. Pencatatan Perceraian
- h. Pengakuan Anak
- i. Pengesahan Anak
- j. Pengangkatan Anak
- k. Perubahan Nama
- l. Perubahan Status Kewarganegaraan
- m. Pembatalan Perkawinan
- n. Pembatalan Perceraian
- o. Dan Peristiwa Penting Lainnya.⁶

Masyarakat berhak atas berbagai layanan yang harus diberikan oleh pemerintah karena pada dasarnya pemerintah dibentuk untuk melayani masyarakat, atau dengan perkataan lain yakni pemerintah berkewajiban penuh untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaan

⁶A.W. Widjaja, *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*, Cet. Pertama, RajaGravindo, Jakarta, 2009, hlm. 14.

pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan, administrasi kependudukan ini merupakan pelayanan yang paling banyak permintaannya, serta di antara rangkaian kegiatan dalam administrasi kependudukan yaitu menyangkut proses pencatatan sipil tentang pendaftaran penduduk. Jika dilihat ke dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, tepatnya pada Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, di Pasal 1 angka 10 ini dijelaskan, bahwa “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”.

Bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu tentang pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Nikah, Akte Cerai, Akte Kematian, Keterangan Pindah Penduduk dan lain sebagainya.

Berdasarkan Pasal 4 Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa:

- Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh bupati/walikota 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 desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. Penyajian Data Kependudukan bersekala kabupaten/kota berasal dari data kependudukan yang telah di konsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri; dan
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dalam ketentuan Pasal 5 ayat (1) Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan dinyatakan, bahwa:

Instansi pelaksana melaksanakan urusan administrasi kependudukan dengan kewajiban yang meliputi:

- a. Mendaftar peristiwa kependudukan dan mencatat peristiwa penting;
- b. Memberikan pelayanan yang sama dan professional kepada setiap penduduk atas pelaporan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
- c. Mencetak, menerbitkan, dan mendistribusikan dokumen kependudukan;
- d. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- e. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting; dan
- f. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Secara yuridis normatif, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi adalah instansi yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan pada Kota Jambi. Hal demikian dikarenakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Jambi memiliki dan menyimpan keseluruhan data kependudukan setelah dilakukan registrasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, serta menjadi dasar dalam membuat suatu kebijakan dan perencanaan pembangunan nasional maupun daerah.

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 Peraturan Walikota Jambi Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Fungsi Dinas Sekertariat, Bidang Dan Rincian Tugas Sub Bagian Uptd Serta Tata Cara Kerja Bagian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, yaitu dijelaskan di dalamnya bahwa:

Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- a. perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. pengkoordinasian hubungan kerjasama dengan instansi pemerintah maupun swasta untuk kepentingan pelaksanaan tugas;
- e. pelaksanaan tugas lain yang di berikan oleh walikota sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

Kemudian di dalam Pasal 4 Peraturan Walikota Jambi Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Fungsi Dinas Sekertariat, Bidang Dan Rincian Tugas Sub Bagian Uptd Serta Tata Cara Kerja Bagian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi juga dinyatakan, bahwa:

Tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

- a. penyelenggaraan, pembinaan ketatausahaan dan kepegawaian;
- b. penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi keuangan;
- c. pembinaan administrasi dalam melaksanakan urusan umum, rumah tangga, perlengkapan, keuangan dan kepegawaian;
- d. pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan, urusan kepegawaian dan urusan keuangan;
- e. peningkatan pembinaan kinerja dan disiplin aparatur dinas;

- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tabel 1
Laporan Pengaduan

No	Nama	Pesan
1	Wilda Neti	Saat saya registrasi pembuatan NPWP, NIK saya tidak di temukan, padahal data sudah saya masukan sesuai NIK di KTP dan KK....Tolong solusinya.
2	Ahmad Tang	Saya salah satu masyarakat kota jambi, saya coba menghilangkan stigma saya mengurus dokumen itu sulit dan berkelik-kelik, dalam dua bulan ini saya mengurus perubahan KK untuk syarat pembuatan KTP anak, saya sudah mencoba baik jalur online maupun offline tapi semua tidak diproses dan belum ada hasil. Padahal pengurusan offline katanya 3 hari kerja ini sudah satu minggu lebih.
3	Hari Kurniawan	Tolong bpk/ibu sampai saat ini no NIK KK @15710716030***** masih tidak terdeteksi atau tidak sesuai dengan no NIK KTP, untuk keperluan tes CPNS dan membuat NPWP, waktu pengurusan sudah hamper satu bulan.
4	Rudi Wibowo	Mohon dicek NIK saya no NIK 33051226099***** no KK 1505032405*****. Karna waktu mau daftar BPJS no NIK belum ter-update.
5	M. Ridwan	KTP-el saya tidak teverifikasi/tidak terdaftar saat mendaftar CPNS
6	Abi Mayu	Mohon di cek NIK 1571072***** dan no KK 157107291***** dikarenakan tidak sesuai dengan data kependudukan pada saat pendaftaran untuk persyaratan NPWP.
7	Toin	Assalamualaikum saya mau bertanya cara memperbaiki ktp yang buram atau rusak , bagaimana? Dan apa saja syaratnya

Sumber: <http://disdukcapil.jambikota.go.id>

Dari tabel di atas bisa kita lihat dimana banyak masyarakat yang merasa kebingungan dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga

mulai dari tidak terverifikasi atau ter-update nya NIK, persyaratan atau prosedur dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga dan lama nya proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu keluarga.

Keberadaan data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar. Proses pelayanan Administrasi Kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda penduduk Elektronik (KTP-el) adalah diatur dalam 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pengertian Kartu Keluarga diatur dalam Pasal 1 angka 13 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu “Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga”. Sedangkan pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik yaitu seperti diatur dalam Pasal 1 angka 14 10 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi chip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana”.

Secara prinsipil, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk memang hanya suatu catatan administratif, meski begitu fungsi Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada Kartu Keluarga dan Kartu Tanda penduduk (KTP) sangat bermanfaat sebagai dokumen/bukti sah identitas kelompok keluarga dan sebagai bukti sah identitas diri penduduk dan sebagai pengurusan pelayanan publik yang berbasis NIK (BPJS, Bank, NPWP, SIM, dll).

Terkait urusan administrasi kependudukan di Kota Jambi, khususnya terhadap pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk masih menunjukkan bahwa ada sejumlah permasalahan dan hambatan yang signifikan. Di antaranya tentang profesionalitas aparat pelaksana, sarana dan prasarana yang belum memadai, belum maksimalnya pengembangan sistem informasi kependudukan terutama menyangkut peningkatan pelayanan di mana masyarakat sering tidak mengetahui tentang pelayanan administrasi itu sendiri dikarenakan minim akses informasi yang lengkap, akurat dan terpercaya terhadap apa-apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan organisasi kependudukan dan masih adanya NIK yang tidak terverifikasi saat ingin melakukan pengurusan pelayanan publik yang berbasis NIK (BPJS, Bank, SIM, NPWP, dll), serta lamanya waktu pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang seharusnya cukup diselesaikan dengan waktu 3 hari kerja, juga menjadi kendala tersendiri dalam pengurusan Kartu Keluarga dan

Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

Berdasarkan pada pembahasan yang telah dilakukan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan suatu penelitian empiris dalam bentuk penulisan skripsi, yaitu dengan judul **“Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pendaftaran Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan yang telah dilakukan pada latar belakang masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian hukum yang disusun ke dalam bentuk penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengkritisi permasalahan tentang “pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi”.
2. Untuk mengetahui, menganalisis dan mengkritisi permasalahan tentang “faktor-faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi”.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang disusun ke dalam bentuk penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara akademis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Secara akademis, hasil penelitian hukum yang disusun ke dalam skripsi ini diharapkan bisa dijadikan semacam titik tolak dalam penelitian hukum yang terkait dengan “Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pendaftaran Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi”.
2. Secara praktis, hasil penelitian hukum yang disusun ke dalam skripsi ini diharapkan bisa dijadikan bahan pertimbangan dan masukan dalam penelitian hukum yang terkait dengan “Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pendaftaran Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi”.

E. Kerangka Konseptual

Pembahasan di bagian kerangka konseptual dalam skripsi ini secara khusus adalah membahas tentang pengertian kata maupun istilah yang terdapat di dalam judul skripsi, yaitu meliputi pengertian pelaksanaan, pengertian tugas, dan pengertian pendaftaran kependudukan.

1. Pelaksanaan

Pengertian pelaksanaan yang terdapat di dalam judul skripsi ini bisa diketahui dengan cara melihatnya ke dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia karangan Departemen Pendidikan Nasional, di mana di dalamnya diberikan penjelasan sebagai suatu “proses, cara, perbuatan melaksanakan (rancangan, keputusan dan sebagainya)”.⁷ Selanjutnya, untuk pengertian pelaksanaan dalam bentuk yang lain adalah bisa diketahui dengan merujuk pada pendapatnya Westra, yakni dengan mengatakan sebagai berikut:

Pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi segala kebutuhan alat-alat yang diperlukan, siapa yang akan melaksanakan, di mana tempat pelaksanaannya dan kapan waktu dimulainya.⁸

Menurut Bintoro Tjokroadmudjoyo sebagaimana dikutip oleh Rahardjo Adisasmita di dalam buku karangannya yang berjudul “Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah”, bahwa “pelaksanaan

⁷Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. Pertama Edisi IV, Gramedia, Jakarta, 2008, hlm. 774.

⁸Rahardjo Adisasmita, *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*, Cet. Pertama, Yogyakarta, Graha Ilmu, 2011, hlm. 48.

adalah sebagai proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai suatu tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu program dan proyek”.⁹

Berdasarkan keseluruhan pengertian pelaksanaan di atas, maka apa yang penulis maksud dengan pelaksanaan di dalam judul skripsi ini adalah perbuatan melaksanakan kegiatan tertentu terhadap keseluruhan rencana yang sebelumnya telah dipersiapkan terlebih dahulu.

2. Tugas

Pengertian tugas yang terdapat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah dirumuskan dalam sejumlah bentuk pengertian, yaitu seperti “yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan; pekerjaan yang dibebankan; suruhan (perintah) untuk melakukan sesuatu; ling fungsi (jabatan); hak fungsi yang harus dikerjakan”.¹⁰ Dengan demikian, apa yang penulis maksud dengan pengertian tugas di dalam judul skripsi adalah perbuatan tertentu yang wajib dikerjakan oleh penerima tugas.

3. Pelayanan

Pengertian pelayanan atau layanan secara umum, menurut Purwadarminto adalah “menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain”.¹¹ Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah

⁹*Ibid.*

¹⁰Departemen Pendidikan Nasional, *Op. Cit.*, hlm. 1492.

¹¹Purwadarminto, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka, 1996. Hlm

“kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya”.¹²

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan:

1. memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan
2. tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat
3. tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan
4. bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai
5. mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
6. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.¹³

4. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Menurut Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik selanjutnya disingkat KTP-el adalah “Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana”.

Manfaat atau kegunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) sebagai berikut :

1. Sebagai dokumen/bukti sah identitas diri penduduk

¹²Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta , Cet. II, Jakarta, PT Elex Media Komputindo, 2004. Hlm. 10.

¹³*Ibid.* Hlm. 10 .

2. Persyaratan pengurusan akta-akta catatan sipil
3. Pengurusan surat nikah/akta perkawinan
4. Pengurusan warisan
5. Pengurusan pelayanan public yang berbasis NIK(BPJS, bank, NPWP, SIM, dll)
6. Tertib database kependudukan.¹⁴

5. Kartu Keluarga (KK)

Menurut Pasal 1 angka 13 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Kartu Keluarga selanjutnya disingkat KK adalah “Kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga”.

Manfaat atau Kegunaan dari Kartu Keluarga (KK) sebagai berikut:

1. Persyaratan pengurusan KTP-el
2. Persyaratan pengurusan akta-akta catatan sipil
3. Pengurusan surat nikah/akta perkawinan
4. Pengurusan warisan
5. Pengurusan pekerjaan
6. Pengurusasn pelayanan public yang berbasis NIK (BPJS, Bank, NPWP, SIM, dll).¹⁵

F. Landasan Teoretis

1. Teori Kewenangan

Secara yuridis normatif, pengertian kewenangan telah dirumuskan oleh pembentuk undang-undang melalui Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan. Tepatnya dalam ketentuan Pasal 1

¹⁴ Pemerintahan Kota Jambi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, *Panduan Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil*, hlm 12.

¹⁵ *Ibid.* hlm. 16.

angka 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, yaitu “kewenangan adalah kekuasaan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan atau penyelenggara negara lainnya untuk bertindak dalam ranah hukum publik”.

Kewenangan sebagai bagian dari hukum publik, serta merupakan materi inti dalam bidang kajian ilmu hukum administrasi negara. Kemudian terhadap kewenangan yang dikenal selama ini adalah tidak terlepas dengan adanya sejumlah komponen yang berada di dalamnya. Komponen-komponen tersebut antar lain meliputi:

Komponen pengaruh, ialah bahwa pengguna kewenangan dimaksudkan untuk mengendalikan perilaku subyek hukum. Komponen dasar hukum, bahwa kewenangan itu selalu harus dapat ditunjuk dasar hukum. Kemudian, komponen konformitas hukum mengandung makna adanya standar kewenangan yaitu standar umum (semua jenis kewenangan) dan standar khusus (untuk jenis kewenangan tertentu).¹⁶

Ketiga komponen yang terdapat dalam kewenangan itu untuk selanjutnya bisa dijelaskan sebagai berikut:

Ketiga komponen bermuara pada asas legalitas yang merupakan salah satu prinsip utama yang dijadikan sebagai dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus didaraskan pada hukum (*wetmatigheid de la l'egalite de l'administrasion*). Dengan kata lain, setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan harus memiliki legitimasi, yaitu wewenang yang diberikan undang-undang. Dengan demikian, substansi asas legalitas adalah wewenang, yaitu suatu kemampuan untuk melakukan suatu tindakan-tindakan hukum tertentu.¹⁷

¹⁶Nur Basuki Minarno, *Penyalahgunaan Wewenang Dan Tindak Pidana Korupsi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*, Cet. Kedua, Laksbang Mediatama, Surabaya, 2009, hlm. 66.

¹⁷Tedi Sudrajat, *Hukum Birokrasi Pemerintah: Kewenangan & Jabatan*, Cet. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 53.

Secara teoretis, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan adalah diperoleh melalui 3 (tiga) cara, yaitu meliputi atribusi, delegasi dan mandat. Ketiga sumber kewenangan dimaksud diberikan pengertian tentangnya oleh H.D. van Willem Konijnenbelt, yaitu:

1. *Attributie: toekenning van een bestuursbevoegheid door een wetgever aan een bestuursorgaan* (atribusi adalah pemberian wewenang pemerintah oleh pembuat undang-undang kepada organ pemerintahan);
2. *Delegatie: overdracht van een bevoegheid van het een bestuursorgaan aan een ander* (delegasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan dari satu organ pemerintahan kepada organ pemerintah lainnya);
3. *Mandaat: een bestuursorgaan laat zijn bevoegheid namens item uitoe fenen door een ander* (mandat terjadi ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lain atas namanya).¹⁸

Menurut Phillipus M. Hadjon, “kewenangan atribusi lazimnya digariskan melalui pembagian kekuasaan Negara oleh Undang-Undang Dasar, kewenangan delegasi dan mandat adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan”.¹⁹ Berbeda halnya dengan apa yang telah dikemukakan oleh Stroink dan Steenbeek, yaitu sebagai berikut:

Bahwa hanya ada dua cara untuk memperoleh wewenang, yaitu atribusi dan delegasi. Atribusi berkenaan dengan penyerahan wewenang baru, sedangkan delegasi menyangkut pelimpahan wewenang yang telah ada (oleh organ yang telah memperoleh wewenang secara atributif kepada orang lain; jadi delegasi secara logis selalu didahului oleh atribusi). Mengenai mandat, tidak dibicarakan mengenai penyerahan wewenang atau pelimpahan wewenang. Dalam hal mandat tidak terjadi perubahan wewenang apapun (dalam arti yuridis formil, yang ada hanyalah hubungan internal).²⁰

¹⁸Ridwan H.R., *Hukum Administrasi Negara*, Cetakan Ketiga, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2006, hlm. 105.

¹⁹Abdul Latif, *Hukum dan Peraturan Kebijaksanaan (Beleidsregel) pada Pemerintahan Daerah*, Cetakan Pertama, UUI Press, Yogyakarta, 2005, hlm. 114.

²⁰Tedi Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 58.

2. Teori Pelayanan Publik

Secara teoretis, kiranya bisa dijelaskan bahwa hakikat pelayanan yaitu sebagai berikut:

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan berkaitan dengan aktivitas saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.²¹

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umumnya diistilahkan dengan sebutan pelayanan publik. Baik tidaknya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat merupakan representasi daripada kualitas pelayanan publik itu sendiri, karena “hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara”.²²

Menurut Harbani Pasolong di dalam buku karangannya yang berjudul “Teori Administrasi Publik”, pengertian pelayanan publik dijelaskan di dalamnya sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah 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.²³

Setidaknya terdapat beberapa kriteria yang bisa dijadikan pedoman untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh

²¹W. Riawan Tjandra, *Hukum Administrasi Negara*, Cet. Kedua, Sinar Grafika, Jakarta, 2019, hlm. 189

²²*Ibid.*

²³Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, Cet. Pertama, Alfabeta, Bandung, 2007, hlm. 128.

pemerintah kepada masyarakat, misalkan seperti kriteria-kriteria sebagai berikut:

1. Adanya kehandalan (*reliability*).
2. Adanya tanggapan baik (*responsiveness*).
3. Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*).
4. Adanya jalan untuk memulai (*access*).
5. Adanya sopan santun (*courtesy*).
6. Adanya hubungan baik (*communication*).
7. Adanya kepercayaan (*credibility*).
8. Adanya jaminan (*security*).
9. Adanya pengertian (*understanding*).
10. Adanya penampilan yang baik (*appearance*).²⁴

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat di antaranya bisa diberikan dengan menggunakan pola-pola sebagai berikut:

- a. Fungsional, yaitu pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Terpusat, yaitu pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Terpadu:
 - 1) Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu untuk disatu-atapkan.
 - 2) Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.²⁵

²⁴Inu Kencana Syafii dan Welasari, *Op. Cit.*, hlm. 137.

²⁵Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 103-104.

Dari perspektif *yuridis normatif*, pengertian pelayanan publik telah dirumuskan oleh pembentuk undang-undang ke dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yaitu sebagaimana tertulis dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 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.

3. Teori Efektivitas Hukum

Teori efektivitas hukum pada dasarnya bersandar pada penegakan hukum, karena setelah penegakan hukum itu selesai dilaksanakan maka efektivitas hukum baru bisa diketahui. Setidaknya ada terdapat 5 (lima) faktor yang mempengaruhi penegakan hukum, yaitu meliputi:

1. Faktor hukumnya sendiri.
2. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum.
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
5. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta, dan rasa yang didasari pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.²⁶

Menyangkut 5 (lima) faktor di atas, untuk selanjutnya dijelaskan oleh Soerjono Soekanto di dalam buku karangannya yang berjudul “Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum”, bahwa “kelima faktor tersebut saling berkaitan dengan eratnya, oleh karenanya merupakan esensi

²⁶Soerjono Soekanto, *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Cet. Kelima, RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 8.

dari penegakan hukum, juga merupakan tolok ukur daripada efektivitas penegakan hukum”.²⁷

G. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian lapangan dalam skripsi ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, beralamat di Jalan Slamet Riyadi, Nomor 7, Kelurahan Sungai Putri, Kecamatan Telanaipura, Kota Jambi, Jambi.

2. Tipe Penelitian

Penulisan skripsi ini menggunakan tipe penelitian *yuridis empiris* atau bisa juga disebut dengan sebutan *yuridis sosiologis*. Untuk mengetahui pengertian penelitian yuridis empiris atau yuridis sosiologis yang penulis maksudkan di dalam skripsi ini, maka relevan dikutip kalimat sebagai berikut: “penelitian yuridis empiris adalah penelitian hukum sosiologis dan dapat disebut pula dengan penelitian lapangan, yaitu mengkaji ketentuan hukum yang berlaku serta apa yang terjadi dalam kenyataannya di masyarakat”.²⁸

3. Spesifikasi Penelitian

Spesifikasi penelitian di skripsi ini dilakukan dalam bentuk deskriptif, artinya penulis mencoba untuk menggambarkan dan menjelaskan data secara rinci mengenai objek yang diteliti dalam keterkaitannya dengan

²⁷*Ibid.*, hlm. 9.

²⁸Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Cet. Pertama, Jakarta, Sinar Grafika, 2002, hlm. 15.

pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi.

4. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Menurut Bahder Johan Nasution di dalam buku karangannya yang berjudul “Metode Penelitian Ilmu Hukum”, apa yang dimaksud dengan populasi adalah “seluruh objek, seluruh individu, seluruh gejala, atau seluruh kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola sikap, tingkah laku dan sebagainya yang mempunyai ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti”.²⁹

Terkait populasi dalam metode penelitian yuridis sosiologis yang digunakan di skripsi ini adalah difokuskan pada masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan khususnya terhadap pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

b. Sampel

Penarikan sampel dalam penelitian hukum ini dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu dengan cara menentukan terlebih dahulu mengenai kriteria-kriteria tertentu terhadap responden yang dianggap paling mengetahui tentang masalah yang diteliti dalam skripsi. Selanjutnya untuk mengetahui apa yang dimaksud

²⁹Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Cet. Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2008, hlm. 145.

dengan *purposive sampling* itu sendiri, maka relevan dikutip kalimat sebagai berikut:

Purposive sampling adalah salah satu teknik *non random sampling* dimana peneliti menentukan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga diharapkan dapat menjawab permasalahan penelitian. Berdasarkan penjelasan *purposive sampling* tersebut, ada dua hal yang sangat penting dalam menggunakan teknik *sampling* tersebut, yaitu *non random sampling* dan menetapkan ciri khusus sesuai tujuan penelitian oleh peneliti itu sendiri.³⁰

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan khususnya terhadap pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, serta masyarakat yang hanya sekedar ingin datang untuk mencari informasi tentang pengurusan pelayanan administrasi kependudukan khususnya terhadap pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, yaitu masing-masing sebanyak 35 (tiga puluh lima) orang. Untuk menunjang keakuratan sampel tersebut maka dibutuhkan beberapa informan, yakni meliputi:

- 1) Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.
- 2) Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi.

³⁰Anwar Hidayat, *Purposive Sampling*, diakses pada 10 September 2020, Pukul 20.30, dalam <https://www.statistikian.com>.

5. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh sejumlah data yang dibutuhkan atau diperlukan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menggunakan sumber data yang terdiri dari beberapa data sebagai berikut:

a. Data Primer

Untuk memperoleh data primer yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data seperti melakukan wawancara langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sebelumnya telah penulis susun atau siapkan terlebih dahulu, dengan harapan bahwa penelitian yang dilakukan bisa memperoleh sejumlah data berupa keterangan-keterangan, penjelasan-penjelasan serta beberapa informasi yang dapat dimanfaatkan untuk lebih memperkuat data dalam penelitian yuridis sosiologis pada skripsi ini.

b. Data Sekunder

Untuk memperoleh data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini maka digunakan metode pengumpulan data dalam bentuk studi dokumen, yaitu dengan melakukan studi kepustakaan berupa menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi objek penelitian dalam skripsi, di mana informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lainnya.

6. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah keseluruhan data terkumpul baik itu berupa data primer maupun data sekunder, maka selanjutnya dilakukan penganalisisan dengan cara-cara sebagai berikut:

Teknik analisis pada dasarnya adalah analisis deskriptif, diawali dengan mengelompokkan data dan informasi yang sama menurut subaspek dan selanjutnya melakukan interpretasi untuk memberi makna terhadap tiap subaspek dan hubungannya satu sama lain. Kemudian setelah itu dilakukan analisis atau interpretasi keseluruhan aspek untuk memahami makna hubungan antara aspek yang satu dengan lainnya dan dengan keseluruhan aspek yang menjadi pokok permasalahan penelitian yang dilakukan secara induktif sehingga memberikan gambaran secara utuh, adakalanya ditetapkan langkah selanjutnya dengan memperhatikan *domain* khusus yang menarik untuk diteliti. Dengan demikian memungkinkan bahwa penelitian berikutnya menjadi lebih menfokus dan tertuju pada masalah yang lebih spesifik.³¹

H. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam skripsi ini adalah terdiri dari 4 (empat) bab, tiap-tiap bab memiliki sejumlah subbab sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, dalam bab ini dideskripsikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teoretis, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, Administrasi Kependudukan, dalam bab ini dibahas mengenai Pembahasan Singkat Tentang Pelayanan

³¹Bahder Johan Nasution, *Op.Cit.*, hlm. 174.

Publik, Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik, dan Administrasi Kependudukan.

BAB III Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelaksanaan Pendaftaran Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi, Bab ini berisikan atas sub-bab yang terdiri dari Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi, dan Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi.

BAB IV Penutup, Bab ini berisikan sub bab Kesimpulan dan Saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya.

BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK, ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN YANG BAIK, DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

A. Pembahasan Singkat Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tertentu yang salah satunya terkait persyaratan-persyaratan terhadap kelengkapan administrasi. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang diperlukan masyarakat. Pemerintah ditempatkan sebagai pihak yang melayani dan masyarakat diposisikan sebagai pihak yang dilayani. Pada dasarnya, “pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ditafsirkan sebagai kewajiban bukan hak, karena mereka (birokrasi) diangkat untuk melayani masyarakat, oleh karena itu harus dibangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan akan menjadi responsif terhadap kebutuhan masyarakat”.³⁴ Dengan demikian, kiranya penting dipahami dalam hal pelayanan publik itu sendiri, bahwa “tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik yang dikehendaki atau dibutuhkan publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah”.³⁵

Untuk alasan-alasan itu, maka tujuan pelayanan publik dapat diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.

³⁴Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 18.

³⁵Inu Kencana Syafie dan Welasari, *Op. Cit.*, hlm. 136-137.

2. Memperlakukan pengguna pelayanan sebagai *customers*.
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, apa yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.³⁶

Secara historis, “pelayanan publik dalam perkembangannya timbul dari adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan”.³⁷ Di mana tujuan pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik. Lalu untuk memenuhi tingkat kepuasan pelayanan publik tersebut, setidaknya dituntut kualitas pelayanan prima yang bisa dijelaskan dengan kutipan kalimat sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipasif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.³⁸

³⁶*Ibid.*, hlm. 137.

³⁷W. Riawan Tjandra, *Op. Cit.*, hlm. 190.

³⁸Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 20.

Untuk melihat dan menilai kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, di sini harus terdapat beberapa ketentuan, yakni meliputi ketentuan-ketentuan:

- 1) Adanya kehandalan (*reliability*).
- 2) Adanya tanggapan baik (*responsiveness*).
- 3) Adanya kecakapan yang berwenang (*competence*).
- 4) Adanya jalan untuk memulai (*access*).
- 5) Adanya sopan santun (*courtesy*).
- 6) Adanya hubungan baik (*communication*).
- 7) Adanya kepercayaan (*credibility*).
- 8) Adanya jaminan (*security*).
- 9) Adanya pengertian (*understanding*).
- 10) Adanya penampilan yang baik (*appearance*).³⁹

Dilihat dari konteks hukum positif, hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Terkait ruang lingkup pelayanan publik, di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik telah dirumuskan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang selengkapnya dinyatakan sebagai berikut:

- (1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
- (2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi 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.
- (3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
 - a. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

³⁹Inu Kencana Syafie dan Welasari, *Loc. Cit.*, hlm. 137.

- b. pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - c. pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
 - b. penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau daerah yang dipisahkan; dan
 - c. penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- (5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik.
- (6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- (7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
- a. tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan martabat, dan harta benda warga negara.
 - b. tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dari substansi yang diatur dalam Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di atas terlihat jelas apabila ruang

lingkup pelayanan publik adalah teramat luas, tidak hanya menyangkut pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah saja, melainkan lebih dari itu. Sehingga pelaksanaan pelayanan publik memang membutuhkan kualitas pelayanan prima serta harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian dan kepatutan, serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

B. Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik

Pemakaian istilah asas yang dijumpai dalam berbagai disiplin ilmu pengetahuan antara lain bisa dipadankan dengan istilah pokok, dasar ataupun prinsip. Misalkan dalam lingkup disiplin ilmu hukum, ada begitu banyak asas yang bisa ditemukan di dalamnya, dan asas yang berlaku secara khusus yaitu asas hukum. Berdasarkan pada sifatnya, “asas hukum itu berubah mengikuti kaidah hukumnya. Sedangkan kaidah hukum akan berubah mengikuti perkembangan masyarakat, jadi terpengaruh waktu dan tempat”.⁴⁰

Keberadaan asas hukum di dalam hukum (norma hukum) itu sendiri sangat memiliki arti penting, sehingga tidak berlebihan untuk dikatakan apabila asas hukum tersebut merupakan “jantungnya” peraturan hukum”.⁴¹ Bahkan “asas hukum ini tidak akan habis kekuatannya dengan melahirkan suatu

⁴⁰Sudikno Mertokusumo, *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*, Cet. Keempat, Liberty, Yogyakarta, 2008, hlm. 35.

⁴¹Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Cet. Keenam, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2006, hlm. 183.

peraturan hukum, melainkan akan tetap saja ada dan akan melahirkan peraturan-peraturan selanjutnya”.⁴²

Menurut Paton sebagaimana dikutip oleh Satjipto Rahardjo di dalam buku karangannya yang berjudul “Ilmu Hukum”, bahwa:

Asas hukum merupakan suatu sarana yang membuat hukum itu hidup, tumbuh dan berkembang dan ia juga menunjukkan, bahwa hukum itu bukan sekedar kumpulan dari peraturan-peraturan belaka. Kalau dikatakan, bahwa dengan adanya asas hukum, hukum itu bukan sekedar kumpulan peraturan-peraturan, maka hal itu disebabkan oleh karena asas itu mengandung nilai-nilai dan tuntutan-tuntutan etis. Apabila membaca suatu peraturan hukum, mungkin tidak menemukan pertimbangan etis di situ. Tetapi asas hukum menunjukkan adanya tuntutan etis yang demikian itu, atau setidaknya-tidaknya bisa merasakan adanya petunjuk ke arah itu.⁴³

Dari perspektif ilmu hukum pemerintahan, setidaknya ada terdapat asas-asas umum pemerintahan yang baik (AAUPB), di antaranya meliputi:

1. Asas kepastian hukum (*principle of legal security*).
2. Asas keseimbangan (*principle of proportionality*).
3. Asas bertindak cermat (*principle of carefulness*).
4. Asas motivasi untuk setiap keputusan badan pemerintahan (*principle of motivation*).
5. Asas tidak boleh mencampuradukkan kewenangan (*principle of non misuse of competence*).
6. Asas kesamaan dalam mengambil keputusan (*principle of equality*).
7. Asas permainan yang layak (*principle of fair play*).
8. Asas keadilan atau kewajaran (*principle of reasonableness of prohibition on arbitrariness*).
9. Asas menanggapi penghargaan yang wajar (*principle of meeting raised expectation*).
10. Asas meniadakan akibat-akibat sesuai keputusan yang batal (*principle of undoing the consequences of unnullled decision*).
11. Asas perlindungan atau pandangan hidup (cara hidup) pribadi (*principle of protecting the personal way of life*).
12. Asas kebijaksanaan (*principle of sapiently*).
13. Asas penyelenggaraan kepentingan umum (*principle of public service*).⁴⁴

⁴²*Ibid.*

⁴³*Ibid.*

⁴⁴W. Riawan Tjandra, *Op. Cit.*, hlm. 177-178.

C. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan memiliki arti penting dalam menata hal-hal yang berhubungan dengan kependudukan. Data kependudukan yang ada di suatu negara ditertibkan dengan menggunakan mekanisme administrasi kependudukan melalui organisasi-organisasi yang memang terbentuk untuk mengurus masalah kependudukan. Sebelum dibahas masalah administrasi kependudukan ini lebih jauh, ada baiknya untuk terlebih dahulu penulis kutip pengertian administrasi itu sendiri yang telah dirumuskan oleh para ahli. Misalkan seperti apa yang telah dikatakan oleh Prajudi Atmosudirjo, yakni sebagai berikut:

Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu di dalam masyarakat modern. Eksistensi dari administrasi ini berkaitan dengan organisasi. Jadi, barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dulu suatu organisasi yang masih hidup, di tempat itu terdapat administrasi.⁴⁵

Luther Gulick merumuskan pengertian administrasi secara lugas, yaitu dengan mengatakan, bahwa “administrasi berkenaan dengan penyelesaian hak apa yang hendak dikerjakan, dengan tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan”.⁴⁶ Sementara itu, Sondang P. Siagian berpendapat, bahwa “administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.⁴⁷

⁴⁵Inu Kencana Syafie dan Welasari, *Op.Cit.*, hlm. 12.

⁴⁶*Ibid.*

⁴⁷*Ibid.*, hlm. 13.

Secara yuridis normatif, masalah administrasi kependudukan adalah diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Di dalam rumusan konsideran yang terdapat pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, di antaranya telah dinyatakan:

- a. bahwa dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan 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;
- b. bahwa dalam rangka peningkatan pelayanan Administrasi Kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan Administrasi Kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan pada rumusan konsideran huruf b Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di atas, bisa diketahui bahwa pengoptimalan pelayanan administrasi kependudukan menjadi salah satu alasan yang mendorong disahkan dan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006

Tentang Administrasi Kependudukan. Oleh karena itu, bagi para pihak yang terlibat dalam pemberian pelayanan administrasi kependudukan sangat diharapkan bisa bekerja secara profesional, yaitu dengan menyediakan akses pelayanan yang memenuhi standar teknologi informasi atau pelayanan administrasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat diakses melalui jejaring sosial yang berbasis internet, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan harus dinamis (tidak ajeg), tertib, serta tidak mempraktikkan tindakan-tindakan diskriminatif.

Terdapat sejumlah pengertian kata ataupun istilah di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan tersebut, yaitu seperti apa yang diatur dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan:

Dalam Undang-Undang ini yang dimaksud dengan:

1. 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.
2. Penduduk adalah Warga Negara Indonesia dan Orang Asing yang bertempat tinggal di Indonesia.
3. Warga Negara Indonesia adalah orang-orang bangsa Indonesia asli dan orang-orang bangsa lain yang disahkan dengan undang-undang sebagai Warga Negara Indonesia.
4. Orang Asing adalah orang bukan Warga Negara Indonesia.
5. Menteri adalah menteri yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri.

6. Penyelenggara adalah Pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan Administrasi Kependudukan.
7. Instansi Pelaksana adalah perangkat pemerintah kabupaten/kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan Administrasi Kependudukan.
8. 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.
9. Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
10. 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.
11. 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.
12. Nomor Induk Kependudukan, selanjutnya disingkat NIK, adalah nomor identitas Penduduk yang bersifat unik atau khas, tunggal dan melekat pada seseorang yang terdaftar sebagai Penduduk Indonesia.
13. Kartu Keluarga, selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
14. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.
15. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.
16. Pejabat Pencatatan Sipil adalah pejabat yang melakukan pencatatan Peristiwa Penting yang dialami seseorang pada Instansi Pelaksana yang pengangkatannya sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
17. 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.
18. Izin Tinggal Terbatas adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal di wilayah Negara Kesatuan Republik

Indonesia dalam jangka waktu yang terbatas sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

19. Izin Tinggal Tetap adalah izin tinggal yang diberikan kepada Orang Asing untuk tinggal menetap di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
20. Petugas Registrasi adalah pegawai yang diberi tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan pelaporan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting serta pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan di desa/kelurahan atau nama lainnya.
21. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat Penyelenggara dan Instansi Pelaksana sebagai satu kesatuan.
22. Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya.
23. Kantor Urusan Agama Kecamatan, selanjutnya disingkat KUAKec, adalah satuan kerja yang melaksanakan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk pada tingkat kecamatan bagi Penduduk yang beragama Islam.
24. Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana.

BAB III
TUGAS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DAN
KARTU KELUARGA DI WILAYAH HUKUM KOTA JAMBI

A. Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi

Pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat telah menempatkan institusi pelayan publik sebagai institusi yang sangat dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang diberikan melalui pelayanan publik. Tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bisa dinilai dari awal sampai ke tahap pencapaian hasil akhir atas suatu pelayanan publik yang diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat. Berbagai permasalahan yang ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik umumnya dipengaruhi oleh banyak faktor, bahkan baik tidaknya pelaksanaan tugas pelayanan publik yang diamanatkan kepada pelaksana tugas tidak terlepas dari visi dan misi yang hendak dicapai oleh pemerintah melalui pemerintahannya.

Pemerintahan yang baik atau lebih dikenal dengan istilah *good governance* masih dianggap relevan untuk dijadikan pedoman dalam melakukan penyelenggaraan pemerintahan di bidang apa saja, termasuk di dalamnya menyangkut pelayanan publik. Sebagai suatu idealisme yang hendak diwujudkan melalui konsep *good governance*, maka konsekuensinya adalah bahwa berbagai tindakan yang dilakukan oleh pelaksana tugas atau aparatur pemerintah harus mencerminkan sikap baik, jujur, amanah dan bertanggung jawab.

Secara konseptual, istilah *good governance* ini bisa dijelaskan dengan kalimat sebagai berikut:

Good governance menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Institusi serta sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi bagi kesejahteraan rakyat. *Good governance* juga dipahami sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar, pemerintahan yang efisien, serta pemerintahan yang bebas dan bersih dari kegiatan korupsi, kolusi, dan nepotisme.⁴⁸

I Gede Winasa mengungkapkan, bahwa dalam konsep *good governance* pada hakikatnya didukung oleh 3 (tiga) aspek, yaitu meliputi:

1. Tata pemerintahan di bidang politik dimaksudkan sebagai proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan publik. Penyusunannya baik dilakukan oleh birokrasi maupun birokrasi bersama politisi. Partisipasi masyarakat dalam proses ini tidak hanya pada tataran implementasi, melainkan mulai dari formulasi, implementasi, sampai evaluasi.
2. Tata pemerintahan di bidang ekonomi, meliputi proses pembuatan keputusan untuk memfasilitasi aktivitas ekonomi di dalam negeri dan interaksi di antara para penyelenggara ekonomi. Sektor pemerintahan diharapkan tidak terlampaui banyak campur dan terjun langsung pada sektor ekonomi karena ini bisa menimbulkan distorsi mekanisme pasar.
3. Tata pemerintahan di bidang administrasi adalah berisi implementasi kebijakan yang telah diputuskan oleh institusi politik.⁴⁹

Konsep *good governance* di atas dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai pelaksanaan tugas yang telah dilakukan oleh aparatur pemerintah pada umumnya, serta secara khusus terhadap pelaksanaan tugas dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Fokus pembahasan di sini yaitu menyangkut pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

⁴⁸Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op. Cit.*, hlm. 81-82.

⁴⁹*Ibid.*, hlm. 82.

Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi.

Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi oleh pelaksana tugas pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat yang membutuhkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dilakukan sesuai berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Terkait masalah kepengurusan Kartu Keluarga tersebut, pada dasarnya ada beberapa jenis pengurusan Kartu Keluarga, yaitu terdiri dari:

1. Kartu Keluarga baru.
2. Kartu Keluarga karena perubahan data/elemen data.
3. Kartu Keluarga karena hilang atau rusak.⁵⁰

Pengurusan Kartu Keluarga bagi masyarakat yang belum memiliki Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Surat pengantar dari Rukun Tetangga (RT).
- b. Mengisi formulir biodata keluarga (F-1.01).
- c. Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
- d. Mengisi surat pernyataan tidak memiliki dokumen kependudukan (F-1.04).
- e. Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).
- f. Melampirkan data dukungan lainnya, meliputi:
 - SPTJM Perkawinan/Perceraian belum tercatat (F-1.05).
 - Fotocopy buku nikah/akta perkawinan atau akta perceraian.
 - Fotocopy Akta Kelahiran/Akta Kenal Lahir.
 - Data golongan darah semua anggota keluarga.
 - Fotocopy ijazah pendidikan terakhir anggota keluarga.
 - Fotocopy SK/surat keterangan dari tempat kerja/data pekerjaan.

⁵⁰Pemerintahan Kota Jambi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, *Panduan Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil*, hlm 12.

- Fotocopy KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) yang masih berlaku bagi Orang Asing.
- Fotocopy dokumen perjalanan bagi Orang Asing.⁵¹

Pengurusan Kartu Keluarga karena terjadi perubahan data atau elemen data dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Kartu Keluarga (KK) asli.
- 2) Fotocopy KTP-el.
- 3) Surat keterangan atau bukti peristiwa penting (seperti surat keterangan kelahiran atau surat keterangan kematian)
- 4) Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
- 5) Mengisi formulir pendaftaran perpindahan penduduk (F-1.03).
- 6) Mengisi surat pernyataan perubahan elemen data kependudukan (F-1.06).
- 7) Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).
- 8) Jika ada perubahan elemen data melampirkan data dukung lainnya, meliputi:
 - Fotocopy buku nikah/akta perkawinan atau akta perceraian.
 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perkawinan (SPTJM) perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05).
 - Data golongan darah semua anggota keluarga.
 - Fotocopy Akta Kelahiran anggota keluarga.
 - Fotocopy ijazah pendidikan terakhir anggota keluarga.
 - Fotocopy SK/surat keterangan dari tempat kerja/data pekerjaan.
 - KK asli yang ditumpangi serta surat pernyataan bersedia menerima sebagai anggota keluarga dari kepala keluarga KK yang ditumpangi bagi penduduk yang telah berusia 17 tahun/sudah kawin/pernah kawin serta surat kuasa pengasuhan anak dari orang tua/wali bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun.
 - Surat pernyataan dari pemilik rumah kontrakan/kost bersedia penggunaan alamat rumah kontrakan/kost untuk ditumpangi.⁵²

Jenis pengurusan Kartu Keluarga dalam bentuk lainnya yaitu menyangkut pengurusan Kartu Keluarga karena alasan rusak atau hilang, yakni dengan persyaratan sebagai berikut:

- a) Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian bagi KK yang hilang.
- b) Asli KK bagi yang rusak dan fotocopy KK bagi yang hilang.

⁵¹*Ibid.*, hlm. 13.

⁵²*Ibid.*, hlm. 14-15.

- c) Fotocopy KTP-el.
- d) Fotocopy KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) yang masih berlaku bagi Orang Asing
- e) Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
- f) Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).
- g) Jika ada perubahan elemen data melampirkan data dukung lainnya, meliputi:
 - Fotocopy buku nikah/akta perkawinan atau akta perceraian.
 - Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak Perkawinan (SPTJM) perkawinan/perceraian belum tercatat (F-1.05).
 - Mengisi surat pernyataan perubahan elemen data kependudukan (F-1.06).
 - Data golongan darah semua anggota keluarga.
 - Fotocopy Akta Kelahiran anggota keluarga.
 - Fotocopy ijazah pendidikan terakhir anggota keluarga.
 - Fotocopy SK/surat keterangan dari tempat kerja/data pekerjaan.⁵³

Pembahasan berikutnya adalah menyangkut pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Sesuai berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pengertian Kartu Tanda Penduduk Elektronik dirumuskan dalam Pasal 1 angka 14 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, yaitu sebagai berikut: “Kartu Tanda Penduduk Elektronik, selanjutnya disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana”.

Ada beberapa jenis pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik itu sendiri, yakni meliputi:

1. Kartu Tanda Penduduk Elektronik baru.

⁵³*Ibid.*, hlm. 15.

2. Kartu Tanda Penduduk Elektronik baru karena perubahan data.
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena hilang atau rusak.⁵⁴

Penjelasan terhadap masing-masing jenis pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik sebagaimana tersebut di atas bisa dilihat pada penjelasan sebagai berikut:

Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik baru dengan persyaratan:

1. Telah mencapai usia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin.
2. Melakukan perekaman data KTP-el.
3. Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
4. Fotocopy KK dengan data terbaru.
5. Fotocopy KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) yang masih berlaku bagi Orang Asing.
6. Fotocopy dokumen perjalanan bagi Orang Asing.
7. Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).

Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena Perubahan Data dengan persyaratan:

1. Fotocopy KK dengan data terbaru.
2. Asli KTP-el Lama.
3. Fotocopy KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) yang masih berlaku bagi Orang Asing.
4. Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
5. Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).

Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena Hilang atau Rusak:

1. Surat keterangan kehilangan dari Kepolisian bagi KTP-el yang hilang.
2. Asli KTP-el bagi yang rusak dan fotocopy KTP-el bagi yang hilang.
3. Fotocopy KK dengan data terbaru.
4. Fotocopy KITAP (Kartu Izin Tinggal Tetap) yang masih berlaku bagi Orang Asing.
5. Fotocopy dokumen perjalanan bagi Orang Asing.
6. Mengisi formulir pendaftaran peristiwa kependudukan (F-1.02).
7. Melampirkan alamat e-mail dan nomor handphone (HP).⁵⁵

⁵⁴*Ibid.*, hlm. 22.

⁵⁵*Ibid.*, hlm. 22-23.

1.1 Gambar SOP Penerbitan Kartu Tanda Penduduk

NO	KEGIATAN	PELAKSANA				MUTU BAKU				
		PEMOHON	PETUGAS PELAYANAN	KASI IDENTITAS	KASI SIAK	OPERATOR SIAK	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1	Pemohon mendaftarkan berkas pelayanan pada kantor Dinas Dukcapil						Berkas Permohonan dilampiri persyaratan	5 Menit		
2	Petugas pelayanan mengecek kelengkapan berkas sesuai Standar pelayanan						Berkas Permohonan dilampiri persyaratan	15 Menit	Resi tanda terima berkas Berbarcode	
3	Kasi Identitas Penduduk melakukan verifikasi kelayakan Data pemohon untuk diserahkan ke kasi SIAK						Berkas Permohonan dilampiri persyaratan	10 Menit	Data Kependudukan Pemohon yg telah dicek dan diparaf	
4	Kasi SIAK selaku kordinator menyiapkan Blanko KTP-el untuk pencetakan diserahkan ke operator SIAK dan membuat daftar rekap pencetakan KTP-el oleh petugas						Berkas Permohonan dilampiri persyaratan	5 Menit	Blanko KTP-el	
5	Operator SIAK mengolah data dan mencetak KTP-el serta menyerahkan hasil pencetakan ke Kasi SIAK						Berkas Permohonan dilampiri persyaratan dan Blanko KTP-el	5 Menit	Blanko KTP-el	
6	Kasi SIAK menerima KTP-el hasil pencetakan untuk direkap dan diverifikasi kebenarannya dan diserahkan ke Kasi Identitas Penduduk						KTP-el hasil pencetakan	5 Menit	KTP-el	
7	Kasi Identitas Penduduk menerima KTP-el Hasil Pencetakan dan menyerahkannya kepada Petugas Pelayanan						KTP-el	5 Menit	KTP-el	
8	Petugas Pelayanan menerima dan menyerahkan KTP-el Kepada Pemohon						KTP-el	5 Menit	KTP-el	
9	Pemohon menerima KTP-el								KTP-el	

Sumber data : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

1.2 gambar SOP Penerbitan Kartu Keluarga

SOP PENERBITAN KARTU KELUARGA

NO.	KEGIATAN	PELAKSANA					MUTU BAKU				
		PEMOHON	PETUGAS REGISTRASI	PETUGAS OPERATOR	KASI	KABID	KADIS	KELENGKAPAN	WAKTU	OUTPUT	KET
1	Pemohon memasukkan syarat permohonan penerbitan Kartu Keluarga							Surat Permohonan dan berkas permohonan	10 Menit		
2	Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi berkas permohonan							Surat Permohonan dan berkas permohonan	10-15 Menit	Berkas permohonan	
3	Kepala Seksi memverifikasi dan mencatat pada register Kartu Keluarga							Surat Permohonan dan berkas permohonan	10-15 Menit	Berkas permohonan	
4	Petugas Operator melakukan perekaman data kedalam sistem SIAK dan mencetak Draf Kutipan Kartu Keluarga							Mencetak Kutipan Kartu Keluarga	10 Menit	Berkas permohonan	
5	Petugas Operator meneruskan Draf Kutipan Kartu Keluarga ke Kepala Seksi untuk di verifikasi							Meneruskan draf kutipan Kartu Keluarga	5 Menit	Draf kutipan Kartu Keluarga	
6	Kepala Seksi meneruskan Draf Kutipan Akta Perkawinan ke Kepala Bidang untuk di Validasi dan TTE (Tanda Tangan Elektronik)							Meneruskan draf kutipan Kartu Keluarga	5 Menit	Draf kutipan Kartu Keluarga	
7	Kepala Bidang memvalidasi kutipan Kartu Keluarga untuk di teruskan ke kepala dinas							TTE draf kutipan Kartu Keluarga	5 Menit	Draf kutipan Kartu Keluarga	
8	Kepala Dinas melakukan TTE pada register dan kutipan Kartu Keluarga							TTE draf kutipan Kartu Keluarga	5 Menit	Draf kutipan Kartu Keluarga	
9	Petugas registrasi menyimpan dokumen arsip berkas permohonan Kartu Keluarga							Berkas draf kutipan Kartu Keluarga	10 Menit	Berkas Kartu Keluarga	
10	Pemohon menerima kutipan Kartu Keluarga melalui alamat e-mail dan dapat mencetak secara mandiri							Kutipan Kartu Keluarga	5 Menit	Kartu Keluarga	

Sumber data: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi

Begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas. Ridwan masyarakat Kota Jambi yang sedang melakukan pengurusan KTP-el, mengatakan bahwa:

“Pada saat pengurusan KTP itu sangat lama, saya antri dari pagi sampai siang, karena antriannya panjang. Makanya banyak yang mengeluh. Saya harap aparaturnya dapat mencari solusi agar antriannya tidak panjang dan lama”.⁵⁶

Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan Administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan

⁵⁶Hasil wawancara penulis dengan Ridwan masyarakat yang sedang mengurus Kartu Tanda Penduduk Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, Pada 16 Maret 2021.

dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah dan tidak bertele-tele. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif.

Setidaknya ada sejumlah manfaat atau kegunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik itu, di antaranya:

1. Sebagai dokumen atau bukti sah identitas diri penduduk;
2. Persyaratan pengurusan akta-akta catatan sipil;
3. Pengurusan surat nikah atau akta perkawinan;
4. Pengurusan warisan;
5. Pengurusan pekerjaan;
6. Pengurusan pelayanan publik yang berbasis NIK (BPJS, Bank, NPWP, SIM, dll);
7. Tertib database kependudukan.⁵⁷

Menurut M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, bahwa: “Dari pihak kami telah menerapkan Standar Pelayanan Minimal untuk dijadikan acuan dalam kinerja penyelenggaraan bidang administrasi kependudukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat”.⁵⁸

Selain mengatakan hal-hal seperti tersebut di atas, dijelaskan juga oleh M. Nawawi kepada penulis terkait permasalahan Kartu Keluarga, bahwa

⁵⁷Hasil wawancara penulis dengan M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dilakukan pada 22 Maret 2021.

⁵⁸*Ibid.*

“Kartu Keluarga bersifat dinamis, artinya setiap adanya perubahan elemen data dan peristiwa kependudukan maka wajib bagi penduduk melaporkan ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil oleh penduduk yang bersangkutan untuk dilakukan perubahan data dan penggantian Kartu Keluarga”.⁵⁹

Setidaknya di dalam penelitian empiris ini penulis telah mengajukan sejumlah pertanyaan kepada M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat yang membutuhkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik?
2. Apa dasar hukum dari tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik berupa pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik?
3. Berapa lama waktu yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menyelesaikan 1 (satu) Kartu Keluarga atau 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang telah diajukan oleh masyarakat?

Tiga pertanyaan tersebut dijawab oleh M. Nawawi dengan mengatakan hal-hal berikut ini:

1. Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat yang membutuhkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik baru bisa ditindaklanjuti ketika keseluruhan syarat untuk mengurus penerbitan

⁵⁹ *Ibid.*

Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik telah terpenuhi. Pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat dilakukan melalui jejaring sosial, misalkan melalui pesan *Whatsapp*. Data diupload oleh masyarakat melalui pesan *Whatsapp*, setelah data diterima oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, selanjutnya dilakukan verifikasi data oleh pihak Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, apabila data yang diupload tersebut memenuhi persyaratan ataupun tidak, maka dilakukan konfirmasi melalui pesan *Whatsapp*, ketika data yang dikirimkan via *Whatsapp* tidak memenuhi persyaratan, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi memberikan petunjuk-petunjuk supaya segera bisa dipenuhi oleh masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Namun ketika data yang diupload telah memenuhi persyaratan, maka masyarakat akan mendapatkan jadwal pengambilan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sesuai dengan hari dan tanggal yang telah ditentukan. Selain menggunakan jejaring sosial, masyarakat yang membutuhkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dapat datang langsung ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dengan membawa persyaratan pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, mengisi formulir yang telah disediakan untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

2. Dasar hukum dari tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik berupa pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, dan Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2009 tentang Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi, UPTD serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.
3. Lamanya waktu yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menyelesaikan 1 (satu) Kartu Keluarga atau 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang telah diajukan oleh masyarakat apabila mengacu pada Standar Operasional Prosedur adalah 3 (tiga) hari. Namun bisa lebih dari 3 (hari) ketika ada kendala, seperti kehabisan stok blangko untuk Kartu Keluarga, kartu elektronik untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.⁶⁰

⁶⁰Hasil wawancara penulis dengan M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dilakukan pada 22 Maret 2021.

Menurut penulis, bentuk pelayanan pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat sudah bisa dikatakan tepat, pelayanan yang diberikan melalui jejaring sosial bisa menghindari antrian panjang dan lebih efisien, sedangkan terhadap masyarakat yang tidak mengerti menggunakan aplikasi jejaring sosial dapat datang secara langsung ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk mengurus Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Menyangkut dasar hukum dari tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik berupa pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik apabila dikaji dari konteks teoretis adalah sebagai bentuk atribusi, yakni pemberian wewenang yang langsung bersumber dari undang-undang. Sumber kewenangan diberikan melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, serta dijabarkan lebih lanjut melalui Peraturan Walikota Nomor 7 Tahun 2009 tentang Fungsi Dinas, Sekretariat, Bidang dan Rincian Tugas Sub Bagian, Seksi, UPTD serta Tata Kerja Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Menurut M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, bahwa: “Beberapa alasan dari masyarakat untuk membuat KTP diantaranya adalah baru berusia 17

Tahun, WNA yang menetap, hilang, rusak, pindah tempat tinggal dan perubahan data bagi WNI”.⁶¹

Pelayanan publik sebagaimana yang telah dijelaskan, diberikan kepada masyarakat manakala memenuhi persyaratan tertentu. Persyaratan itu biasanya berbentuk dokumen-dokumen, formulir-formulir dan biaya. Mengenai biaya, peneliti melihat fakta dilapangan bahwa biaya yang dimaksud masyarakat adalah biaya untuk calo pembuatan Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, padahal dalam pembuatan Kartu tanda penduduk dan kartu keluarga tidak dipungut biaya apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Terkait lamanya waktu yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam menyelesaikan 1 (satu) Kartu Keluarga atau 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang telah diajukan oleh masyarakat adalah 3 (tiga) hari. Ternyata, di dalam kenyataannya tidak dapat berjalan sesuai harapan, karena berdasarkan pengalaman yang dialami oleh Reza, yaitu dengan mengatakan bahwa:

“Saya mengurus Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah lebih dari 3 (hari), bahkan baru selesai selama 2 (dua) minggu lebih, keterlambatan tersebut disebabkan karena tidak tersediannya blangko untuk penerbitan Kartu Tanda Penduduk”.⁶²

⁶¹Hasil wawancara penulis dengan M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dilakukan pada 22 Maret 2021.

⁶²Hasil wawancara penulis dengan Reza Pahlevi yang pernah mengurus Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, wawancara dilakukan pada 17 Maret 2021.

Keberadaan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas yang diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung dikarenakan adanya kondisi fasilitas yang belum memadai contohnya seperti kehabisan blanko, sehingga terjadi ketidakmaksimalan dalam pelayanan oleh aparat. Melihat kondisi tersebut pemerintah daerah seharusnya lebih peka terhadap masalah-masalah yang ada khususnya di instansi-instansi pelayanan publik yakni berupa pemberian dukungan dan perhatian karena ini menyangkut kepentingan masyarakat umum.

Informasi lainnya didapat dari hasil wawancara penulis dengan Yulhasrin, dalam hal ini dikatkan olehnya, bahwa:

Persyaratan pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sekarang sudah melalui via Whatsapp dan bisa juga datang langsung ke kantor capil. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sangat baik, serta lugas dalam memberikan penjelasan-penjelasan terhadap syarat-syarat yang dibutuhkan untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.⁶³

Penulis menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, mekanisme dan prosedurnya tidak bermaksud mempersulit masyarakat, namun lebih kepada proses persyaratan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan.

Tugas dari aparat di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi baik dalam pembuatan Kartu Keluarga atau Kartu Tanda penduduk baru

⁶³Hasil wawancara penulis dengan Yulhasrin saat mengurus Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, wawancara dilakukan pada 17 Maret 2021.

maupun lama adalah meneliti kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat pemohon, jika sudah lengkap maka selanjutnya akan di proses. Apabila ada yang kurang lengkap meminta masyarakat untuk melengkapi berkas/dokumen yang dimaksud. Secara umum Pelayanan administratif di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah cukup maksimal dengan adanya menerapkan standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik(*Good Governance*).

Ario Prana Wiguna Mukti selaku Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, menyatakan bahwa :

Dinas kependudukan dan catatan sipil kota jambi telah memiliki standar pelayanan atau biasa disebut SOP (Standar Operasional Pelayanan) ini tentu saja wajib hadir dalam setiap instansi layanan publik sebab jika tidak ada aturan baku tentang standar pelayanan maka tidak akan tercapai pelayanan yang maksimal.⁶⁴

Terkait Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang tidak terverifikasi atau tidak ter-Update masih banyak masyarakat yang kebingungan untuk mengurus masalah ini, berdasarkan wawancara penulis bersama beberapa masyarakat yaitu salah satu nya yang dialami oleh billy, mengatakan bahwa :

“Saat mau melakukan pembuatan buku tabungan di Bank saat di registari NIK Kartu Tanda Penduduk saya tidak terverifikasi”⁶⁵

⁶⁴ Wawancara penulis bersama Ario Prana Wiguna Mukti selaku Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. 23 Maret 2021.

⁶⁵ Wawancara penulis bersama Billy masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk yang tidak Terverivikasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, 19 Maret 2021.

Informasi lainnya didapatkan dari penulis dari wawancara bersama eldi wiranta, mengatakan bahwa :

“sewaktu mendaftar Kartu Prakerja Nomor NIK dan Nomor KK sudah benar namun keterangan yang muncul “Data Tidak Valid”.⁶⁶

Dalam kesempatan berbeda, penulis juga melakukan wawancara dengan pihak dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, yaitu Ario Prana Wiguna Mukti selaku Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Penulis mengajukan satu pertanyaan kepada Ario Prana Wiguna Mukti terkait adanya Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang tidak terverifikasi, di sini dijelaskan oleh Aryo Prana Wiguna Mukti dengan mengatakan bahwa:

Masalah Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang tidak terverifikasi atau tidak ter-update. Disini dukcapil kota jambi hanya sebagai operator tetapi kewenangan tetap ada di pusat. Untuk masalah NIK yang tidak terverifikasi itu di karenakan penduduk melakukan perubahan elemen data, Kartu Tanda Penduduk ganda dan biasanya seperti kantor BPJS, Bank itu sudah bekerjasama langsung ke dukcapil pusat sehingga jika terjadi permasalahan seperti NIK tidak terverifikasi itu lembaga pengguna yang meng-update data terbaru, upaya dukcapil hanya mengkonsolidasi ke pusat, selanjutnya pusat yang melakukan updateing data penduduk tersebut ke data ware house (DWH) Sehingga kami di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi hanya bisa menerima sejumlah keluhan dari masyarakat tentang adanya Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang tidak terverifikasi, Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi tidak dapat melakukan tindakan untuk menyelesaikan masalah itu, melainkan hanya bisa

⁶⁶ Wawancara penulis bersama Eldy Wiranta Masyarakat yang mengurus Kartu Tanda Penduduk yang tidak ter-Update di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi, 19 Maret 2021.

meneruskan persoalan tersebut ke Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil.⁶⁷

Masalah Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang tidak terverifikasi ini merupakan salah satu permasalahan yang memang ada dan benar-benar terjadi di masyarakat pada umumnya dan masyarakat Kota Jambi untuk khususnya. Sejak awal penggunaan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Indonesia, sejak itu telah ditemukan adanya Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang tidak terverifikasi. Permasalahan ini harus segera ditindaklanjuti, karena Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah bukti sah identitas diri penduduk.

Kesenjangan lain yang juga ditemukan dalam masalah pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat yang membutuhkan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah tentang lamanya waktu pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Bahkan ketika muncul alasan bahwa blangko Kartu Keluarga tidak ada atau kehabisan blangko, serta bahan untuk mencetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik juga tidak ada, maka masyarakat dihadapkan pada masa tunggu yang tidak bisa dipastikan oleh pihak pelaksana tugas pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi masih menyisahkan berbagai permasalahan yang sangat membutuhkan pembenahan. Pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota

⁶⁷Hasil wawancara penulis dengan Ario Prana Wiguna Mukti selaku Kepala Seksi Pemanfaatan Data Dan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi yang dilakukan pada 23 Maret 2021.

Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi harus bisa memberikan kepuasan dan kenyamanan tersendiri kepada pihak masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Masalah kehabisan blangko Kartu Keluarga dan bahan baku pembuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik merupakan masalah klasik yang seakan-akan tidak mempunyai solusi. Pedoman yang dirumuskan ke dalam bentuk Standar Operasional Prosedur oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi tidak memenuhi harapan ketika diterapkan di tengah-tengah masyarakat, terjadi kesenjangan antara *das sollen* dan *das sein*, apa yang diharapkan baik oleh masyarakat ataupun oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi itu sendiri dalam rangka pelaksanaan tugas pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk terus dihadapkan pada masalah yang itu-itu saja, dari dahulu sampai sekarang masalahnya sama. Padahal, dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bercirikan *good governance* adalah dituntut adanya suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid, bertanggung jawab, dan efisien.

Untuk mengakhiri pembahasan di kripsi ini, relevan penulis kemukakan tentang tingkat kepuasan dari masyarakat terhadap pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi, yaitu dengan tabel sebagai berikut:

a. Kemampuan Petugas

Kemampuan petugas yang penulis maksudkan di sini adalah tentang bagaimana petugas melaksanakan tugas atau pekerjaan dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan tugas yang telah diberikan kepadanya. Kemampuan petugas menyangkut tentang keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat melaksanakan kegiatannya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Tabel 1
Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Publik

Kategori	Orang	Persen(%)
Tidak mampu	0	0
Kurang mampu	5	16,6
Mampu	10	33,3
Sangat mampu	15	50
Total	30	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan dari hasil kuesioner yang tersebut di atas, dapat diketahui bahwa 10 (sepuluh) orang atau 33% mengatakan mampu dalam melayani masyarakat. Penilaian masyarakat tentang kemampuan tersebut dinilai ketika masyarakat mendapatkan perlakuan pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, apa yang diinginkan oleh pengguna pelayanan dapat diselesaikan oleh pegawai (pelayan publik), seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan Kartu Keluarga, sehingga pengguna pelayanan menilai petugas sudah mampu dalam

memberikan pelayanan kependudukan. Sedangkan terhadap 15 (lima belas) orang atau 50% responden telah mengatakan, bahwa kemampuan petugas pelayanan publik bisa dikatakan sangat mampu, lalu 5 (lima) orang atau 16% responden mengatakan kurang mampu. Dari sini dapat diketahui apabila pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi adalah mampu memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan.

Terkait kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi tersebut, didapat informasi secara langsung dari M. Nawawi selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, yaitu dengan mengatakan:

Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah sesuai dengan kapasitas dan kemampuan dari apa yang menjadi tugas masing-masing dan hal ini akan semakin ditingkatkan lagi untuk masyarakat, sehingga nantinya dapat meningkatkan kualitas pegawai sebagai pelayanan publik atau masyarakat.⁶⁸

b. Kinerja Pelayanan

Tugas pelayanan pemerintah dalam proses pelayanan publik dapat dikatakan berfungsi secara efektif apabila pemberian pelayanan telah mempunyai mekanisme dan standar pelayanan yang baik.

Menurut M. Nawawi selaku kepala bidang pendaftaran penduduk, bahwa “penempatan pegawai pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi selama ini telah menyesuaikan pegawai pada keahliannya

⁶⁸Wawancara dengan M. Nawawi. Kabid Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, Jambi, 16 Maret 2021.

masing-masing sebagai tujuan untuk meningkatkan kinerja dalam pelaksanaan pelayanan publik”.⁶⁹

Tabel 2
Keterangan responden terhadap Kinerja Pelayanan

Kategori	Orang	Persen(%)
Tidak baik	1	3,3
Kurang baik	9	30
Baik	13	43,3
Sangat baik	7	23,3
Total	30	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Dari penyebaran kuesioner tentang kinerja pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi kepada masyarakat, 13 (tiga belas) orang atau 43% responden menilai bahwa kinerja pegawai baik, dalam pelayanan kepada pengguna layanan, seperti sikap pegawai, perilaku dan kemampuan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Sedangkan untuk 7 (tujuh) orang atau 23% menilai sangat baik, 9 (sembilan) orang atau 30% responden mengatakan kurang baik dan 1 (satu) atau 3% responden menilai tidak baik, penilaian tersebut berbeda hasilnya karena di antara pengguna layanan ada yang merasa mendapat pelayanan yang tidak baik dari pemberi layanan. Dapat dicermati bahwa Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi sudah berusaha dengan baik untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik yang baik, pihak yang melayani ataupun yang

⁶⁹Wawancara dengan M. Nawawi, Kabid Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, Jambi, 17 Maret 2021.

dilayani dapat merasakan adanya manfaat. Citra suatu instansi pemerintah atau suatu dinas akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan di lain pihak masyarakat juga merasa terayomi serta merasa puas dengan terealisasinya kebutuhan atau tuntutan publik.

c. Sarana dan Prasarana

Tabel 3
Sarana dan Prasarana Pelayanan

Kategori	Orang	Persen(%)
Tidak baik	7	23,3
Kurang baik	10	33,3
Baik	9	30
Sangat baik	4	13,3
Total	30	100%

Sumber: Hasil Penelitian

Ketersediaan sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pendaftaran dalam pelayanan penduduk, hal tersebut menjadi penting ketika tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh pelayan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dapat berjalan dengan baik apabila tanpa dukungan fasilitas yang memadai untuk pemberian pelayanan. Sarana pelayanan tidak saja berupa peralatan yang dapat digunakan serta dirasakan secara langsung oleh pegawai (pelayan publik), tetapi juga oleh masyarakat atau pengguna layanan, seperti ruang tunggu, kebersihan ruang kantor, komputer, blanko, sarana informasi dan komunikasi pelayanan seperti telpon dan papan pengumuman.

Berikut ini adalah pendapat responden tentang sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi dalam pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yaitu sebagai berikut:

Dari penilaian pengguna layanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, 10 (sepuluh) orang atau 33% responden mengatakan sarana dan prasarana layanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi belum baik dan tidak memenuhi standar kualitas pelayanan, 9 (sembilan) orang atau 30% mengatakan sarana dan prasarana baik, sedangkan 4 (empat) orang atau 13% responden mengatakan sangat baik dan 7 (tujuh) orang atau 23% responden mengatakan tidak baik.

B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelaksanaan Tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi Terhadap Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Di Wilayah Hukum Kota Jambi

Permasalahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah ketika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik menuntut pembenahan atas pola praktik yang diterapkan oleh lembaga pelayanan publik. Kinerja dari pelaksana tugas pelayanan publik terus mendapat kritik, tuntutan reformasi birokrasi menjadi suatu pilihan untuk segera diaplikasikan.

Ketidakefektifan penyelenggaraan pelayanan publik juga ditemukan dalam pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi. Salah satu ketidakefektifan dimaksud bisa diketahui dari

adanya kenyataan bahwa pelaksanaan tugas terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi tidak sesuai dengan apa yang telah dirumuskan sebelumnya dalam Standar Operasional Prosedur untuk melaksanakan tugas terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi. Masih sering terjadi kendala seperti kehabisan stok belangko untuk pencetakan Kartu Keluarga atau tidak tersedianya kartu elektronik untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik, sehingga masyarakat dihadapkan pada waktu yang relatif lama dalam melakukan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Padahal dalam Standar Operasional Prosedur terkait pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik adalah membutuhkan waktu 3 (tiga) hari. Dari sini dapat diketahui apabila ada kendala yang muncul dari internal Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, yaitu berupa ketidaklengkapan sarana atau fasilitas yang mendukung untuk melakukan pengurusan Kartu Keluarga atau Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Pelaksanaan tugas pelayanan dalam struktur organisasi tidak selamanya berjalan baik seperti yang kita harapkan, terkadang dalam pelaksanaannya aparat pemerintah mengalami kendala-kendala atau faktor penghambat, demikian halnya pelaksanaan pelayanan pemerintah yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor. Berikut faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi dalam

pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi:

1. Sarana dan Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana khususnya terhadap blanko dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimana sering terjadi kehabisan blanko yang mengakibatkan lamanya waktu dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik dan fasilitas seperti ruang antri yang sangat kecil dan tempat parkir yang belum memadai.

Keberadaan sarana dan prasarana yang berupa fasilitas yang diharapkan bisa menunjang kegiatan pelayanan publik, ternyata belum mampu sepenuhnya mendukung dikarenakan adanya kondisi fasilitas yang belum memadai contohnya seperti kehabisan blanko, sehingga terjadi ketidakmaksimalan dalam pelayanan oleh aparat. Melihat kondisi tersebut pemerintah daerah seharusnya lebih peka terhadap masalah-masalah yang ada khususnya di instansi-instansi pelayanan publik yakni berupa pemberian dukungan dan perhatian

karena ini menyangkut kepentingan masyarakat umum. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana menjadi sangat mengganggu proses pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, Hal tersebut yang kemudian menjadi pemicu lambannya pengurusan dan masyarakat pun mengecam lamanya proses pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk.

2. Faktor Budaya

Penggunaan jasa calo dikalangan masyarakat dipandang sebagai proses yang lumrah untuk di lakukan yang kemudian memicu munculnya pungutan illegal yang di pandang sebagai uang administrasi dari masyarakat yang memerlukan pelayanan. Perilaku tersebut dianggap sebagai tindakan korupsi dalam persepektif hukum, namun diterima masyarakat sebagai suatu yang normal dan wajar sebagai ucapan terimakasih.

Budaya penggunaan jasa calo tersebut akan semakin menjadi-jadi ketika system yang memberikan persyaratan administrasi yang memicu terjadinya tindakan pungutan illegal, kemudian memicu keterpaksaan warga dan adanya pembiaran dari pemerintah, transaksi tersebut akan dilakukan secara informal dan menjadi bagian budaya tahu sama tahu antara masyarakat dan pemerintah.

3. Faktor Kesadaran Masyarakat

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai penyedia layanan selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat perhatian dari masyarakat karena kurangnya kesadaran dan pengetahuan akan pentingnya pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk secara langsung sebagai tertib administrasi kependudukan. apalagi dalam pengurusan pembuatan Kartu keluarga dan Kartu Tanda Penduduk sekarang sudah menggunakan Via whatsapp mungkin ada sebagian dari masyarakat yang tidak mengerti tentang teknologi sehingga masyarakat lebih memilih jasa calo dari pada mengurus sendiri karena tidak mau repot dalam pengurusan. Padahal dalam pengurusan administrasi pemerintah saat ini telah mengupayakan agar tidak mempersulit masyarakat.

Masyarakat lebih banyak yang mengandalkan calo ketimbang mengikuti prosedur pelayanan yang telah berlaku, sehingga banyak masyarakat kurang tau bagaimana sebenarnya proses pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk itu dibuat menurut aturan yang berlaku. Secara umum kebanyakan masyarakat yang berada atau tinggal di pedesaan tidak memiliki Kartu Tanda Penduduk, disisi lain karena kesulitan ekonomi dan hambatan geografis dalam pembuatannya. Kurangnya kesadaran merupakan indikasi akan lemahnya kinerja pemerintah dalam

mensosialisasikan akan pentingnya Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga.

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan

Berpedoman pada sejumlah pembahasan yang telah penulis lakukan di dalam skripsi ini, maka penulis rumuskan 2 (dua) kesimpulan yang tersusun sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) dan Kartu Keluarga (KK) yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Jambi secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), meskipun demikian masih ada berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi adalah dilakukan dalam dua bentuk. Bentuk pelayanan pertama dilakukan melalui jejaring sosial, data masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk diupload dan selanjutnya dikirim ke nomor *whatsapp* milik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi. Pelayanan dalam bentuk kedua yakni masyarakat datang secara langsung ke Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi, mengisi formulir pendaftaran dan menyerahkan formulir beserta syarat-syarat yang telah ditentukan ke bagian Pengelolaan dan Penyajian Data pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.

2. Faktor penghambat pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi adalah muncul dari sarana atau fasilitas yang dibutuhkan untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk. Seperti tidak tersedianya blangko untuk pencetakan Kartu Keluarga dan kartu elektronik untuk pencetakan Kartu Tanda Penduduk. Adanya kebiasaan masyarakat yang menggunakan jasa calo yang memicu terjadinya tindakan pungutan liar, kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Selain itu, terhadap temuan Nomor Induk Kartu Tanda Penduduk yang tidak terverifikasi di wilayah hukum Kota Jambi dikarenakan adanya perubahan elemen data, Kartu Tanda Penduduk (KTP) ganda dan masyarakat yang belum merubah Kartu Tanda Penduduk ke Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EI).

B. Saran

Berdasarkan pada 2 (dua) kesimpulan yang telah penulis rumuskan di skripsi ini, maka penulis kemukakan 2 (dua) saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi untuk melakukan sosialisasi tentang tata cara penggunaan pelayanan terhadap pengurusan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dengan menggunakan jejaring sosial yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi.
2. Disarankan kepada pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Jambi terhadap pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda

Penduduk di wilayah hukum Kota Jambi untuk berkoordinasi secara baik dan intensif dengan pihak terkait yang memiliki wewenang menyediakan blangko untuk pembuatan Kartu Keluarga dan kartu elektronik untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk agar tidak terjadi ketidak tersediaannya blangko dan kartu elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- A.W. Widjaja. 2009. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*. Cetakan Pertama. RajaGrafindo, Jakarta.
- Abdul Latif. 2005. *Hukum dan Peraturan Kebijaksanaan (Beleidsregel) pada Pemerintahan Daerah*. Cetakan Pertama. UUI Press, Yogyakarta.
- Atep Adya Brata. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Cetakan I. PT Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Bahder Johan Nasution. 2008. *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Cetakan Pertama. Mandar Maju, Bandung.
- Bambang Waluyo. 2002. *Penelitian Hukum Dalam Praktek*. Cetakan Pertama. Jakarta, Sinar Grafika.
- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Cetakan Pertama. Alfabeta, Bandung.
- Inu Kencana Syafii dan Welasari. 2017. *Ilmu Administrasi*. Cetakan Kedua. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. 2019. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Layanan Publik*. Cetakan Keenam. Nuansa Cendekia, Bandung.
- Nomensen Sinamo. 2016. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan Pertama. Jala Permata Aksara, Jakarta.
- Nur Basuki Minarno. 2009. *Penyalahgunaan Wewenang Dan Tindak Pidana Korupsi Dalam Pengelolaan Keuangan Daerah*. Cetakan Kedua. Laksbang Mediatama, Surabaya.
- Rahardjo Adisasmita. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Cetakan Pertama. Yogyakarta, Graha Ilmu.
- Ridwan H.R. 2006. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan Ketiga. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Satjipto Rahardjo. 2006. *Ilmu Hukum*. Cetakan Keenam. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Soerjono Soekanto. 2004. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Cetakan Kelima. RajaGrafindo Persada, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo. 2008. *Mengenal Hukum: Suatu Pengantar*. Cetakan Keempat. Liberty, Yogyakarta.

Tedi Sudrajat. 2017. *Hukum Birokrasi Pemerintah: Kewenangan & Jabatan*. Cetakan Pertama. Sinar Grafika, Jakarta.

W. Riawan Tjandra. 2019. *Hukum Administrasi Negara*. Cetakan Kedua. Sinar Grafika, Jakarta.

B. Kamus

Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Cetakan Pertama Edisi IV. Gramedia, Jakarta.

C. Internet

<http://id.shvoong.com>.

<http://www.pengertianku.net>.

<https://www.statistikian.com>.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 4674).

Republik Indonesia, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5038).

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5475).

Republik Indonesia, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Nomor 5601).

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 10 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Jambi Nomor 7 Tahun 2007 Tentang Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Jambi Nomor 7 Tahun 2009 Tentang Fungsi Dinas Sekertariat, Bidang Dan Rincian Tugas Sub Bagian Uptd Serta Tata Cara Kerja Bagian Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.