

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.