

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecamatan Panimbang ialah bagian dari Kabupaten Pandeglang yang melaksanakan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan, adapun pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang diantaranya: pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS), Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Tanah, Surat Izin Usaha, Pengantar Pembuatan SKCK dan lain sebagainya.

Pelayanan yang ada dikecamatan tentunya di maksudkan sebagai upaya untuk menghadirkan pemerintahan di tengah masyarakat yang perlu memperluas cakupan pelayanan atau dalam konteks pendekatan pelayanan bagi masyarakat. Dengan kata lain, hasil dari kewenangan tersebut menjadikan konsekuensi kecamatan sebagai unit pemerintahan otonom yang terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam

rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.¹ Administrasi Kependudukan juga merupakan bagian dari sistem Administrasi Negara dan berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Namun dalam pelaksanaannya, berdasarkan penelitian dilapangan pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Panimbang ditemukan beberapa kekurangan dan dapat dikatakan kurang baik terutama dalam pembuatan dokumen kependudukan, karena adanya pemungutan liar yang dilakukan oleh pegawai kecamatan panimbang. Sehingga hal ini tentu bertolak belakang dengan Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 79A yang berbunyi:“Pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak di pungut biaya (Gratis)”.²

Tidak hanya itu banyak keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang dilakukan oleh pejabat kantor Kecamatan Panimbang dalam pembuatan KTP yaitu kurang ramahnya dalam

¹ Irma Suryani dan Jamaluddin, “*Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa*”, Jurnal Office Vol 2 No. 2, Universitas Negeri Makasar, 2016, h. 135

²Eni Suharti, *Undang-undang Administrasi Pemerintahan dan Kependudukan*, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019), h. 105

pelayanan serta kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat penduduk terkait pembuatan KTP dan arti pentingnya KTP dalam kehidupan sehari-hari serta dokumen kependudukan lainnya dalam meningkatkan kesadaran dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh kecamatan Panimbang kepada penduduk. Sehingga masih banyak masyarakat yang sudah cukup umur belum mempunyai KTP.

Dengan demikian, masyarakat tidak terpenuhi haknya terhadap legalitas kependudukan. Dan tidak sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan, sehingga peneliti berpendapat bahwa kasus ini menarik untuk dikaji agar menambah pemahaman dan wawasan kita mengenai pelayanan Administrasi Kependudukan.

Oleh sebab itu penulis sangat tertarik untuk membahas dan mengetahui lebih mendalam dan luas dengan mengadakan kajian dalam bentuk Skripsi yang berjudul: **“Implementasi Pelayanan Atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Pasal 79A Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Di Kecamatan Panimbang)”**. Adapun alasan

penulis memilih judul tersebut karena: (a) Masih menimbulkan berbagai masalah terkait pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang yang bertolak belakang dengan peraturan perundang-undangan yaitu dalam Pasal 79A Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, (b) Judul tersebut belum banyak dibahas oleh orang lain atau penulis yang lain terkait Pasal 79A Undang-Undang Administrasi Kependudukan, sehingga Judul tersebut menarik untuk di kaji.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dalam hal ini yang jadi permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Praktik Pelayanan dalam Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang?
2. Apa sajakah Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Panimbang?

C. Fokus Penelitian

Dalam permasalahan penelitian yang penulis ajukan supaya lebih terarah, maka penulis memfokuskan penelitian yang akan dibahas, yaitu :

Praktik Pelayanan dalam Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang. serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang.

D. Tujuan Penelitian

Atas dasar pokok pembahasan di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa tujuan di adakannya penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Praktik Pelayanan dalam Menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang.

E. Manfaat/Signifikan Penelitian

Sedangkan manfaat penelitian dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Secara Teoritis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dibidang Hukum Tata

Negara, khususnya dalam pengkajian Hukum Administrasi Kependudukan dan juga diharapkan dapat menambah bahan referensi dibidang Karya Ilmiah Hukum serta bahan masukan bagi penelitian sejenisnya di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai pedoman dan masukan bagi Pemerintah Kecamatan Panimbang dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Pandeglang.

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Beberapa penelitian terdahulu akan di uraikan secara ringkas karena penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Meskipun ruang lingkup hampir sama, tetapi karena beberapa variabel, objek dan periode waktu yang di gunakan, maka terdapat banyak hal yang tidak sama, sehingga dapat dijadikan referensi untuk saling melengkapi. Adapun dari penelusuran skripsi yang mempunyai relevansi dengan masalah ini yaitu:

NO	JUDUL SKRIPSI	PERBEDAAN DAN PERSAMAAN DENGAN PENULIS
1	<p>HERIANTO (B12113505), “Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone”, Universitas Hasanuddin Makasar, 2018.³</p>	<p>PERBEDAAN: Skripsi Herianto membahas tentang pelayanan pelaksanaan KK dan KTP karena dalam pemenuhan hak penduduknya masih di temukan penggolongan penduduk yang di dasarkan pada perlakuan diskriminatif yang membeda-bedakan suku, keturunan dan agama di Kabupaten Bone. Sedangkan perbedaan dengan penulis, penulis membahas tentang pelayanan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan terkait adanya pemungutan liar oleh instansi pelaksana dalam pembuatan dokumen kependudukan.</p>

³[http:// digilib. unhas. ac. id/uploaded_file](http://digilib.unhas.ac.id/uploaded_file), *Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk*, (diakses pada tanggal 25 Mei 2021, pukul 08:40)

		<p>PERSAMAAN: sama-sama membahas tentang Administrasi Kependudukan serta pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi pelaksana kepada masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan.</p>
2	<p>Sri Wahyuni (130200184), “Tinjauan Hukum Administrasi Negara Terhadap Pelayanan Prima Pembuatan Akte Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu Utara”, Universitas Sumatera Utara, 2018.⁴</p>	<p>PERBEDAAN: Skripsi Sri Wahyuni membahas tentang pengaturan pelayanan prima dalam pelaksanaan pelayanan pencatatan akta kelahiran karena pelayanan yang diberikan oleh instansi pelaksana kurang maksimal dalam melaksanakan pembuatan akte kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Labuhan Batu Utara. Sedangkan perbedaan dengan penulis, penulis membahas tentang Pelayanan</p>

⁴<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/7987>, *Skripsi Tinjauan Hukum Administrasi Kependudukan*. (diakses pada tanggal 4 maret 2021, pukul 13:35)

		<p>atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan mengenai e-KTP karena kurangnya sosialisasi oleh instansi pelaksana, serta faktor penghambat dalam pelayanan Administrasi Kependudukan.</p> <p>PERSAMAAN: sama-sama membahas tentang standar Pelayanan dalam pemberian pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dibidang Administrasi Kependudukan.</p>
3	<p>Rudi Maulana (8111413215), “Efektivitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora Nomor 8</p>	<p>PERBEDAAN: Skripsi Rudi Maulana membahas tentang Implementasi serta efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan dengan menggunakan teori Implementasi Perspektif</p>

<p>Tahun 2016), Universitas Negeri Semarang, 2017.⁵</p>	<p>Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sedangkan perbedaan dengan penulis, penulis membahas tentang praktik pelayanan atas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dengan menggunakan teori implementasi kebijakan publik menurut George C. Edward.</p> <p>PERSAMAAN: sama-sama membahas tentang kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat dibidang Administrasi Kependudukan oleh Pemerintah Kabupaten atau instansi pelaksana.</p>
<p>Adapun keistimewahan dalam skripsi penulis, penulis membahas tentang Praktik Pelayanan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan berdasarkan Pasal 79A Undang-Undang No 24 Tahun 2013, dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Publik dimana menurut George C. Edward II beliau</p>	

⁵<https://lib.unnes.ac.id/30214/1/8111413215.pdf>. *Skripsi Epektifitas Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan* (diakses pada tanggal 4 Maret 2021, pukul: 14: 00)

mengatakan bahwa suatu implementasi yang dilakukan oleh pemerintah dapat dikatakan berhasil jika dapat memenuhi empat variabel penting, yaitu : Komunikasi, Sumber daya, Sikap Pelaksana, serta Struktur birokrasi.

G. Kerangka Pemikiran

1. Teori Negara Hukum

Negara hukum merupakan negara yang susunannya diatur dengan sebaik-baiknya dalam Undang-undang sehingga segala kekuasaan dari alat-alat pemerintahannya didasarkan hukum. Rakyat tidak boleh bertindak sendiri-sendiri menurut semuanya yang bertentangan dengan hukum. Negara hukum itu adalah negara yang diperintahi oleh orang-orang tetapi oleh undang-undan.⁶ Oleh karena itu, didalam negara hukum hak-hak rakyat dijamin sepenuhnya oleh negara dan terhadap negara dengan tunduk dan taat kepada segala peraturan pemerintahan dan undang-undang negara. Di sini, pengertian negara hukum dihubungkan dengan organisasi intern dan struktur negara yang diatur menurut

⁶ <https://info-hukum-.com/2019/04/20/teori-negara-hukum> (diakses pada tanggal 05 November 2021, pukul 12:30)

hukum. Setiap tindak atau tingkah laku penguasa maupun rakyatnya harus berdasarkan hukum dan sekaligus dicantumkan tujuan negara hukum, yaitu menjamin hak-hak asasi rakyatnya. Hukum sebagai alat merupakan suatu peraturan yang dapat menghalang-halangi penguasa untuk bertindak sewenang-wenang. Dia merupakan batas-batas kebebasan antara individu dan penguasa dalam setiap interaksi kemasyarakatan hingga hukum tadi merupakan perlindungan bagi ketentraman umum. Tanpa berlakunya hukum di dalam masyarakat, akan timbul kekacauan dan kesewenang-wenangan, hukum itu menghendaki keadilan untuk menciptakan perdamaian dan ketentraman dalam masyarakat.

Di zaman modern, konsep negara hukum di Eropa kontinental di kembangkan oleh beberapa para ahli di antaranya: *Immanuel Kant*, *Paul Laband*, *Julius Stahl*, *Fichte*, dan lain-lain dengan menggunakan istilah Jerman yaitu "*rechtsstaat*". Konsep negara hukum yang disebutnya "*rechtsstaat*" itu mencakup empat elemen penting, yaitu: (1)

perlindungan hak asasi, (2) pembagian kekuasaan, (3) pemerintahan berdasarkan Undang-undang, (4) peradilan tata usaha negara.⁷

Selanjutnya menurut Jimly Asshiddiqie berpendapat bahwa adan 12 prinsip pokok negara hukum (*rechtsstaat*) yang berlaku dizaman sekarang. Kedua belas prinsip pokok tersebut merupakan pilar-pilar utama yang menyangga berdiri tegaknya satu negara modern sehingga dapat disebut sebagai negara hukum (the rule of law) ataupun adanya (*rechtsstaat*) dalam arti yang sebenarnya. Kedua belas prinsip pokok tersebut adalah :⁸

- a) Supremasi hukum,
- b) Persamaan dalam hokum
- c) Asas legalitas
- d) Pembatasan kekuasaan
- e) Organ-organ eksekutif independen
- f) Peradilan bebas dan tidak memihak
- g) Peradilan tata usaha Negara
- h) Peradilan tata Negara
- i) Perlindungan hak asasi manusia
- j) Bersifat demokratis

⁷ Jimly Asshiddiqie, "*Gagasan Negara Hukum Indonesia*", di akses dari <https://scholar.google.co.id>, pada tanggal 5 Novemver 2021, pukul 14:00, h. 2

⁸ Jimly Asshiddiqie, *Gagasan Negara...* h. 8.

- k) Berfungsi sebagai sara mewujudkan tujuan bernegara
- l) Transparansi dan kontrol sosial.

2. Teori Administrasi Pemerintahan

Menurut Undang-undang No 30 tahun 2014 tentang Administrasi pemerintahan, Administrasi pemerintahan merupakan tata laksana dalam pengambilan keputusan atau tindakan oleh badan atau pejabat pemerintahan.⁹ Di dalam ilmu hukum, hukum administrasi pemerintahan termasuk dalam hukum publik dan perpanjangan dari hukum tata negara. Berikut beberapa definisi dari para ahli sebagai berikut:

- a) Menurut Oppen Heimer: hukum administrasi adalah sebagai suatu gabungan ketentuan-ketentuan yang mengikat badan-badan yang tinggi maupun rendah apabila badan itu menggunakan Wewenangnya yang telah di berikan oleh hukum tata negara.
- b) Menurut Logemann: administrasi pemerintahan adalah seperangkat dari norma-norma yang menguji

⁹ Eni Suharti, *Undang-undang Administrasi Pemerintahan dan Kependudukan*, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019), h.

lhubungan hukum istimewa yang diadakan untuk memungkinkan para pejabat administrasi melakukan tugas mereka yang khusus.

- c) Menurut L. J. Van Apeldoorn: hukum administrasi adalah keseluruhan aturan yang hendaknya diperhatikan para pendukung kekuasaan penguasa yang disertai tugas pemerintahan itu.¹⁰

Merujuk definisi para ahli di atas terlihat bahwa bidang hukum administrasi pemerintahan sangat luas, banyak segi dan ragamnya. Berdasarkan dari uraian di atas dapat di simpulkan bahwa hukum administrasi pemerintahan merupakan hukum yang mengatur tentang kekuasaan pemerintah dalam menjalankan wewenangnya di dalam keduduka, tugas-tugas, fungsinya sebagai administrator negara termasuk pengambilan keputusan atau tindakan. mengani fungsi pemerintahan adalah fungsi dalam melaksanakan administrasi pemerintahan yang meliputi fungsi pengaturan, pelayanan, pembangunan, pemberdayaan dan perlindungan.

¹⁰ Yudi Setiawan, dkk . "*Hukum Administrasi Pemerintahan teori dan praktik*", (Depok: Rajawali Pers, 2017), h. 3

3. Teori Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan yaitu bagian terpenting dalam keseluruhan proses kebijakan, dan implementasi merupakan wujud nyata dari sebuah kebijakan, karena pada tahap ini kebijakan tidak hanya merupakan pewujudan realisasi nyata, tetapi juga terkait dengan akibat atau dampak yang mengarah pada implementasi kebijakan tersebut.¹¹ Proses implementasi kebijakan akan melihat keseimbangan antara rencana yang telah di programkan dengan impelementasinya dilapangan.¹² Menurut George C. Edward III, suatu implementasi dapat dikatakan berhasil jika dapat memenuhi empat variabel terpenting, yaitu sebagai berikut:

a. Komunikasi

Menunjukkan bahwa jika adanya suatu komunikasi yang efektif antara pelaksana rencana dan kelompok sasaran, maka setiap kebijakan akan terlaksana dengan baik.¹³

¹¹Didik Fatkhur Rohman,, dan Imam Hanafi, dkk, "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*", Jurnal Administrasi Publik, Vol. 1 No. 5, Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Malang, 2017, h. 964

¹²Roni Ekha Putera, dan Tengku Rika Valentina, "*Implementasi Program KTP Elektronik di Daerah Percontohan*", Jurnal MIMBAR, Vol XXVII. No 2, Program Studi Ilmu Negara Universitas Andalas Padang, 2011, h. 194

¹³Akhmad Rafi'i, dan Kusnida Indrajaya dkk, "*Impelemntasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun Tahun 2014 Tentang Desa*", Jurnal Administrasi Publik , vol 6, 2020, h. 12

b. Sumber Daya

Sumber daya di sini berkaitan dengan semua sumber daya yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan publik, termasuk sumber daya manusia, anggaran, fasilitas, serta informasi dan kewenangan.

c. Sikap Pelaksana

Menunjukkan ciri bahwa pelaksana kebijakan berperan penting dalam mewujudkan implementasi kebijakan sesuai dengan tujuan atau sasaran. Kualitas penting yang harus dimiliki pelaksana kebijakan adalah kejujuran dan komitmen yang tinggi. Sikap pelaksana kebijakan sangat besar pengaruhnya terhadap implementasi kebijakan, jika implementator memiliki sikap yang baik, maka ia akan dapat melaksanakan kebijakan dengan baik sesuai dengan keinginan pembuat kebijakan, sebaliknya jika sikapnya tidak baik maka implementasi kebijakan tidak akan terlaksana.

d. Struktur Birokrasi

Menunjukkan bahwa struktur organisasi berpengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur organisasi meliputi dua aspek yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri.¹⁴

Dari keempat variabel itulah yang dapat mempengaruhi keberhasilan terhadap suatu implementasi kebijakan yakni komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana serta struktur organisasi. Keempat variabel itu saling berhubungan satu sama lain, sehingga untuk mencapai kinerja program kerja yang baik perlu adanya internalisasi dengan

¹⁴<http://akpsuplirahim2013.blogspot.com/2013/05/implementasi-kebijakan-publik-edward-iii>. (diakses pada tanggal 20 April 2021)

sinergi dan intensif. Jika ke empat variabel tersebut diterapkan dalam sebuah kelompok atau organisasi maka program kerjapun akan berjalan dengan lancar.

4. Teori Pelayanan Publik

Menurut Martin Jr dalam buku *Professional Standar Ethics* (1979), pedoman aparatur dalam pelayanan publik terkait pelaksanaan administrasi kependudukan sebagai berikut:¹⁵

- a. Equality merupakan perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan. Maksudnya aparatur pemerintah secara tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada seluruh pihak tanpa memandang afiliasi politik, status sosial, etnik, dan agama.
- b. Equity, yaitu perlakuan adil, untuk masyarakat plural diperlakukan adil dalam bentuk perlakuan sama, namun kadang dibutuhkan perlakuan adil tetapi dalam bentuk perlakuan tidak sama tergantung situasi yang dihadapi.
- c. Loyalty, yaitu kepatuhan pada konstitusi, hukum, atasan, bawahan, dan rekan kerja.
- d. Responsibility, yaitu aparat pemerintah wajib bertanggung jawab atas apapun yang dikerjakannya.

Berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat, pelayanan yang

¹⁵ Zudan Arif Fakrullah, dan Endar Wismulyan, *“Menuju Masyarakat Tertib Administrasi Kependudukan”*, (Karanganom: Cempaka Putih, 2019), h. 22

diberikan pemerintah juga sering disebut sebagai pelayanan umum, sebagaimana dikemukakan oleh Wasistono bahwa pelayanan umum adalah pelayanan yang diberikan tanpa pembayaran kepada masyarakat oleh pemerintah atau organisasi swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.¹⁶ Oleh karena itu, tidak hanya instansi pemerintah yang dapat memberikan pelayanan umum kepada masyarakat luas tetapi juga pihak swasta.

Menurut Supriatna bahwa pelayanan umum dalam fungsionalnya yang diberikan oleh pemerintah kepada warga dapat dibedakan menjadi 2 kelompok, yaitu:¹⁷

- a) Pelayanan umum yang diberikan tanpa memperhatikan perorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum. Dalam hal ini adalah pelayanan yang menyediakan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat kesehatan, pembangunan, lembaga-lembaga pendidikan, perlindungan keamanan dan pelayanan lainnya.
- b) Pelayanan yang diberikan secara perorangan, pelayanan ini meliputi kemudahan-kemudahan dalam memperoleh pemeriksaan kesehatan memasuki lembaga pendidikan memperoleh kartu tanda penduduk, kutipan akta kelahiran dan surat lainnya.

¹⁶ *Taufiqurrahman, Teori...* h. 72

¹⁷ *Taufiqurrahman, Teori...* h. 73

Sistem otonomi daerah telah mengalami pergantian, dan kekuasaan yang semula dimiliki oleh pemerintah pusat telah dialihkan kepada daerah otonom. Sehingga otonomi daerah dapat lebih memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan kemampuan dan potensi yang dimiliki masyarakat di daerah tersebut. Bangunan sistem dan kelembagaan menjadi penting dilakukan sebagai dasar untuk merancang standar pelayanan publik yang optimal. Idealnya otonomi daerah berdampak nyata pada peningkatan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah telah membuka peluang untuk memberikan pelayanan dan meningkatkan pelayanan publik melalui jalur birokrasi yang lebih sederhana. Diharapkan kemajuan teknologi menjadi cara terpenuhinya prinsip-prinsip tersebut yang menjadi acuan dalam menyelenggarakan pelayanan oleh pemerintah dari setiap tingkatan pemerintah.¹⁸

Sebagai pengguna pelayanan publik, masyarakat tentunya memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan

¹⁸ Yusriadi, "*Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*", (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2018), h.24

yang baik dari pemerintah. Di sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan tolak ukuran dari keberhasilan yang diberikan oleh pemerintah. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan profesional serta terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik.¹⁹

Bahwa pemerintah adalah pelayan masyarakat dan masyarakat dilayani. Oleh karena itu, jelas bahwa misi pemerintah dalam memberikan pelayanan bukanlah profit oriented (mencari untung), melainkan sebagai kewajiban yang harus diemban oleh pemerintah kepada masyarakat, salah satunya di kecamatan Panimbang dalam pelayanan administrasi kependudukan, meskipun masih ada instansi pemerintah secara diam-diam melakukan pemungutan liar kepada masyarakat. Pemerintah harus tetap memperlakukan setiap orang secara adil, tanpa memandang status social mereka. Dengan itu masyarakat akan merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

¹⁹Rukayat, Yayat. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*, 2017, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Kependudukan (JIMIA) NO. 2. H. 57

Ukuran kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan di dasarkan Peraturan Menteri PAN No. 25 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menyebutkan ada 14 Unsur antara lain: Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, keramahan petugas pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan.²⁰

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian skripsi ini, penyusun menggunakan penelitian lapangan (field Reseach) yaitu penelitian yang sumber datanya dari lapangan,²¹ dimana penelitian ini sebagai kunci ketika pengumpulan data dilakukan.

²⁰Nurmah semil, "*Pelayanan Prima Instansi Pemerintah (Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Indonesia)*", (Jakarta: Kencana, 2018), h. 136

²¹Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*", (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 9

Penelitian ini juga di sebut sebagai empiris normatif, yaitu sumber pengetahuan yang di peroleh dari observasi mengenai prilaku manusia yang ada hubungannya dengan norma hukum.²²

2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data yang berkaitan dengan implementasi pelayanan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan pasal 7 Undang-Undang No 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dikecamatan Panimbang, dilakukan melalui:

a. Observasi

Yaitu penulis mengadakan pengamatan dan pencatatan langsung ke Kecamatan Panimbang dengan sistematis mengenai fenomena-fenomena yang akan diteliti untuk memperoleh data yang di perlukan baik langsung maupaun tidak langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti dan

²²Made Pasek Diantha, “*Metodologi Penelitian Hukum Normatif Dalam Justifikasi Teori Hukum*”, Cet III, (Jakarta : PRENADAMEDIA GROUP, 2019), h. 103

narasumber. Seiring perkembangan teknologi, metode wawancara dapat pula dilakukan melalui media- media tertentu, seperti telepon dan email. Adapun responden yang peneliti wawancarai terkait admisnistrasi kependudukan sebagai berikut:

- 1) Ketua Camat Panimbang
- 2) Sekretariat Camat Panimbang
- 3) Dua (1) Pegawai Kecamatan Panimbang
- 4) Enam (6) Warga Kecamatan Panimbang

c. Dokumentasi

Metode ini di gunakan untuk mengumpulkan data yang sudah ada dalam bentuk dokumen. Dokumentasi juga metode untuk mendapatkan data yang di perlukan peneliti untuk mendapatkan catatan-catatan penting sehingga akan di peroleh data yang tepat, lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan.

d. Sumber Data

Berdasarkan sumber perolehan data, maka data dalam penelitian ini di klasifikasikan menjadi 3 sumber data, diantaranya adalah:

1. Data primer merupakan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara maupun hasil observasi yang berkaitan dengan pelayanan dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dikecamatan Panimbang.²³ Adapaun data primer dalam penelitian ini di peroleh dari sumber individu atau perseorangan mengenai pengawasan serta pelayanan dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan dikecamatan Panimbang.
2. Data sekunder merupakan sumber data yang di kumpulkan, diolah dan di sajikan oleh pihak lain, yang biasanya dalam publikasi atau jurnal.²⁴ Dalam penelitian ini data sekunder di peroleh dengan menggunakan metode dokumenter dan buku baik berupa undang-undang, karya ilmiah, jurnal, catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan

²³ <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-sekunder>
(diakses pada tanggal 27 juli 2021)

²⁴ <https://www.kanalinfo.web.id/pengertian-data-primer-sekunder>
(diakses pada tanggal 27 juli 2021)

secara umum serta literatur yang berkaitan dengan tema penelitian.

3. Data tersier merupakan bahan-bahan memberi penjelasan terhadap data primer dan data sekunder, adapun data tersier dalam penelitian ini adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3. Teknik Penulisan

Teknik penulisan ini berpedoman kepada:

- a. Pedoman penulisan Skripsi Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- b. Penulisan Bahasa Indonesia dengan ejaan yang disempurnakan (EYD) dari Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI).

4. Analisis Data

Jika data sudah terkumpul langkah selanjutnya yaitu menganalisis seluruh data sesuai dengan masalah yang diteliti, menafsirkan dan menemukan kesimpulan dari fenomena yang di peroleh dari lapangan, menghubungkan data dan teori yang telah di kemukakan dalam kerangka pemikiran, lalu menarik

kesimpulan dari data-data yang di peroleh sehingga menemukan makna dengan memperhatikan rumusan masalah sehingga dapat di tarik kesimpulan yang sesuai dengan indentifikasi masalah.

I. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan dapat digambarkan secara garis besar, antara lain sebagai berikut:

BAB I Pedahuluan: Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Fokus Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat/Signifikansi Penelitian, Penelitian Terdahulu yang Relevan, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Sistematika Pembahasan.

BAB II kondisi objektif Kecamatan Panimbang: Sejarah Kecamatan Paimbang, Kondisi geografis Kecamatan Panimbang, Kondisi Demografi Kecamatan Panimbang, Visi Misi Kecamatan Panimbang dan struktur Organisasi Kecamatan Panimbang.

BAB III Pelayanan Publik dalam bidang Administrasi Kependudukan: tinjauan Pelayanan Publik, administrasi kependudukan serta konsep pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik (Good Governance).

BAB IV Analisis Praktik pelayanan dalam menyelenggarakan Administrasi Kependudukan di kecamatan Panimbang, serta faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan dikecamatan Panimbang.

BAB V Penutup: Kesimpulan dan Saran.