

BAB III

PELAYANAN PUBLIK DALAM BIDANG ADMINISTRASI

KEPENDUDUKAN

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Champan dan Cowdell (1998) pelayanan publik adalah pelayanan yang dijalankan bagi institusi-institusi publik, yang didirikan dan didanai oleh negara, untuk kepentingan negara dan melalui cara kenegaraan, serta tujuannya ditentukan secara politis oleh negara.¹

Pelayanan publik menurut undang-undang No 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1), yaitu:

“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 di sediakan oleh penyelenggara pelayanan public”.²

¹ Amy y. s. Rahayu, Vishnu Juwono, DKK, *“Pelayanan Publik dan E-Government : sebuah teori dan konsep”*, (Depok: Rajawali Pers, 2020), h. 12.

² Redaksi, *“Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI No.5 Tahun 2009)”*, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), h. 3

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mewujudkan hak dan kebutuhan penerima pelayanan, serta dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.³

Adapun didalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi

³ Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima layanan, dan penyelenggara pelayanan publik merupakan pejabat atau pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas dan fungsi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.⁴

Dapat ditarik kesimpulan dari uraian diatas, pelayanan publik merupakan tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan birokrasi secara penuh dan bertanggung jawab, serta anggaran pelayanan publik bersumber dari pajak baik itu di tingkat nasional maupun regional. Pendanaan tersebut ditetapkan oleh suatu pengalokasian, bukan oleh penggunaan, dan itu diatur dan di kontrol melalui peraturan negara. Dengan demikian negara bertanggung jawab atas kewajiban hukum yang diberikan kepada setiap institusi pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi publik tersebut merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara.

⁴ Amy Y. S Rahayu, *Pelayanan...* h. 13.

Birokrasi publik sendiri adalah suatu jembatan yang memperkecil kesenjangan antara kepentingan negara secara politik dengan kepentingan warga negara dari sebuah negara sejahtera.

2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Keberagaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia juga menyebabkan perbedaan jenis pelayanan untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia. Munculnya pelayanan publik disebabkan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut mempunyai beberapa macam bentuknya.

Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, jenis pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok, yaitu:

- a. Pelayanan barang publik
Pelayanan barang publik adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, misalnya jaringan telepon, listrik, air minum, dan lain-lain.
- b. Pelayanan atas jasa publik
Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menyediakan berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, pelayanan pos dan lain-lain.

c. Pelayanan administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen publik yang diperlukan oleh pemerintah, yang diatur dalam undang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan seseorang, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga negara. Misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang.⁵

Kesimpulan dari ketiga macam pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, pelayanan publik diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada masyarakat itu sendiri dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Hakikatnya kita harus memberikan perhatian penuh pada perbaikan sistem dan prosedur dan pelayanan publik, agar aparatur pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat, sehingga menimbulkan pandangan positif antara sasaran pelayanan dan pemberi pelayanan. Oleh karena itu, dalam melaksanakan pelayanan publik harus berjalan sesuai berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan dan peraturan yang berlaku sebagai pegangan

⁵ Redaksi, “*Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI No.5 Tahun 2009)*”, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), h. 5

dalam mendukung jalannya kegiatan, menurut Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003, adapun beberapa prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- a. **Kesederhanaan**, bahwa prosedur dan tatacara pelayanan hendaklah ditetapkan serta dilaksanakan secara sederhana, cepat, lancar, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan oleh warga yang membutuhkan pelayanan.
- b. **Kejelasan dan kepastian**, yang berarti adanya kepastian dan kejelasan dalam hal prosedur dan tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rician biaya dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
- c. **Keamanan**, yang berarti bahwa suatu pelayanan dapat memberikan kenyamanan, keamanan serta kepastian hukum bagi warga.
- d. **Keterbukaan**, yang berarti segala informasi terkait pelayanan harus diinformasikan kepada publik secara mudah dan terbuka baik diminta maupun tidak diminta.

- e. **Efisien**, yang berarti bahwa syarat pelayanan hanya terbatas pada hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan saja, serta menekankan agar dalam merumuskan kebijakan tidak memberatkan masyarakat dan menimbulkan pemborosan.
- f. **Ekonomis**, yang berarti mengenai biaya pelayanan wajib ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
- g. **Keadilan yang merata**, dalam arti bahwa cakupan pelayanan diusahakan distribusi dilakukan secara merata dan adil bagi seluruh kalangan masyarakat.
- h. **Ketetapan waktu**, dalam arti pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.⁶

Dapat disimpulkan dari uraian diatas bawa pelayanan publik adalah suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh

⁶ Amy Y. S Rahayu, *Pelayanan publik...* h. 360.

pemerintah berupa barang, jasa dan administrasi dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau dalam rangka penegakan hukum.

4. Asas-asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik wajib memenuhi asas-asas pelayanan yang memuaskan masyarakat, adapun asas-asas pelayanan publik diatur dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa Penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum
- b. Kepastian hukum
- c. Kesamaan hak
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban
- e. Ke profesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketetapan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan⁷

Menurut ketentuan pasal ini dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban yang dilaksanakan

⁷ Redaksi, “*Undang-undang Pelayanan Publik (UU RI No.5 Tahun 2009)*”, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika, 2019), h. 4

oleh pemerintah dengan sebaik-baiknya, baik dalam hal pelayanan administrasi maupaun pelayanan atas barang jasa, karena sudah menjadi kewajiban penyelenggara negara untuk

Jika instansi/pemerintah pelaksana mentaati asas dan prinsip pelayanan publik, maka keluhan tentang kualitas pelayanan publik yang buruk tidak akan muncul. Keluhan masyarakat sebagai penerima layanan publik disebabkan kurangnya penerapan prinsip dan asas pelayanan publik dalam melakukan tugas aparatur negara.⁸ Apabila pelayanan publik dalam pelaksanaannya diterapkan sesuai dengan prinsip-prinsip maupun asas-asas yang berlaku maka dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi warga negara sebagai pihak penerima layanan.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik itu sangat penting karena selain untuk meningkatkan reputasi dan kepercayaan masyarakat, juga pada hakekatnya juga terkait dengan upaya penanaman nilai-nilai dalam pembangunan masyarakat itu

⁸ Taufiqurrahman, *Teori dan...* h. 123.

sendiri. Selain pelayanan publik yang berkualitas, pelayanan publik juga harus efisien. Sejalan dengan hal ini, efisien dalam pelayanan publik dapat dilihat dari perspektif pemberi layanan ataupun pengguna layanan. Dari sisi penyedia layanan, mereka harus mampu memberikan layanan yang terjangkau, tidak melakukan pemborosan sumber daya publik, serta membutuhkan waktu yang singkat dan mudah. Sedangkan dari segi penerima layanan, mereka menginginkan layanan publik yang dapat dicapai dengan layanan murah.⁹

Kualitas pelayanan publik merupakan bentuk rangkaian pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara secara maksimal apabila dapat menyediakan produk atau jasa atas dasar kesesuaian untuk memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh sikap dan perlakuan penyelenggara negara atau instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya terhadap

⁹ Amy Y. S Rahayu, *Pelayanan Publik...* h. 172

masyarakat dan tingkat kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kesejahteraan, sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan masyarakat dari waktu ke waktu.

Menurut Gronroos (1984), kualitas pelayanan publik dibagi menjadi dua dimensi, yaitu kualitas teknis dan kualitas fungsional. Kualitas teknis mencerminkan suatu persepsi pengguna layanan tentang hasil yang diperoleh dari layanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan. Semantara itu, kualitas fungsional menjelaskan suatu kualitas proses yang berkaitan dengan bagaimana hasil layanan diberikan.

Pelayanan publik merupakan salah satu titik strategis dalam membangun praktik pemerintahan yang baik, menurut *Levine dalam Safroni (1990: 188)*, produk dari pelayanan publik dalam negara demokrasi paling tidak memenuhi tiga indikator sehingga bisa dikatakan berkualitas, yaitu sebagai berikut:

- a. Responsiveness, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan baik terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- b. Responsibility, yaitu yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang telah ditetapkan.
- c. Accountability, yaitu yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.¹⁰

Menurut *Leanive* mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat di katakan berkualitas jika memenuhi tiga indikator yaitu, Responsiveness dimana unsur ini penyedia layanan publik harus mendengarkan keinginan masyarakat dan memberikan harapan yang baik kepada masyarakat. Kedua, Responsibility dimana unsur ini menunjukkan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan memenuhi atau berpedoman kepada asas dan prinsip-prinsip layanan publik. Ketiga, Accountability dimana unsur ini penyelenggara melakukan pelayanan sesuai dengan aturan norma-norma atau undang-undang dan kepentingan masyarakat.

¹⁰ Amy Y. S Rahayu, *Pelayanan publik...* h. 173

Berbeda dengan Zeithaml, dkk. Pelayanan publik dapat di katakan berkualitas jika memenuhi 5 dimensi yang disebut dengan SERVQUAL.

- 1) *Tangibles* atau bukti, dimensi ini merupakan suatu hal yang dapat terlihat dengan jelas dalam suatu pelayanan, terdiri atas fasilitas fisik seperti gedung, ruangan, perlengkapan dan peralatan serta sumber daya manusia.
- 2) *Reliability* atau kehandalan, dimensi ini merupakan kecakapan dalam memberi pelayanan sesuai yang di janjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness* atau ketanggapan, dimensi ini merupakan kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance* atau jaminan, dimensi ini merupakan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya kepada para pelanggan.
- 5) *Empathy*, dimensi ini merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan, serta memahami kebutuhan para pelanggan.¹¹

Perbedaan antara Leanive dan Zeithaml dalam memberikan pendapat mengenai kualitas pelayanan publik sama-sama memberikan solusi yang baik, karena kualitas pelayanan publik dapat di katakan baik tergantung kepada pegawai yang memberikan layanan, dengan demikian maka

¹¹ Amy Y. S Rahayu, *Pelayanan Publik...* h. 174.

setiap pegawai harus melayani masyarakat dan mempelajari cara-cara meningkatkan keterampilan untuk melayani yang baik, mendengarkan kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan tidak berbelit-belit kepada masyarakat serta fasilitas yang memadai hal itulah yang dapat di katakan berkualitas.

B. Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengumpulan data dan informasi secara sistematis yang bertujuan untuk memberikan informasi yang beragam dan juga untuk memudahkan pencariannya, sedangkan administrasi dalam arti luas adalah yang berkaitan dengan kerjasama yang dilakukan oleh suatu kelompok berdasarkan pembagian tugasnya..¹²

Menurut The Liang Gie, dikutip dari buku Inu Kencana Syafiie mengatakan: administrasi ialah keseluruhan rangkaian kegiatan penataan yang dilakukan

¹² <https://idcouldhost.com.pengertian-administrasi> (di akses pada tanggal 28 juli 2021)

oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan.¹³ Berbeda dengan Soewarno Handyaningrat, berpendapat bahwa administrasi adalah kegiatan administrasi yang terdiri dari berbagai kegiatan seperti pembukuan, pengitungan, pencatatan, pendataan atau lainnya dengan tujuan memberikan informasi yang diperlukan. Adapun menurut penulis administrasi merupakan pencatatan data dan informasi secara sistematis oleh sekelompok orang dengan maksud menyediakan keterangan atau informasi.

Sedangkan kependudukan adalah soal jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, kematian, perkawinan, kehamilan, agama, persebaran, kualitas serta politik, ekonomi, sosial dan budaya.¹⁴

Dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan yaitu kegiatan dan pendataan kependudukan yang berkaitan dengan informasi jenis kelamin,

¹³Inu Kencana Syafiie, *Ilmu Administrasi Kependudukan*, Cetakan ke-2 (Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 2020), h.14.

¹⁴<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2020/03/pengertian-administrasi.html> (diakses pada tanggal 1 juli 2021, pukul 14:31)

perkawinan, kematian, kehamilan dan lain sebagainya yang dilakukan oleh suatu kelompok berdasarkan pembagian tugasnya dengan tujuan untuk menyediakan suatu informasi yang dibutuhkan.

Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013, Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan 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.¹⁵

Secara umum Administrasi Kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

- a. Fungsi hukum, yaitu menjamin keamanan hukum, menjamin keadilan, dan menesejahterakan penduduk sesuai harkat dan martabat kemanusiaan.
- b. Fungsi registrasi, memberi pengesahan serta pengakuan terhadap perdata seseorang.

¹⁵ Eni Suharti, *Undang-undang Administrasi Pemerintahan dan Kependudukan*, Cet ke-4 (Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2019), h. 91.

Dari penjelasan Undang-undang di atas dapat disimpulkan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK).

Oleh karena itu, sangat penting untuk menerapkan administrasi kependudukan dari unit pemerintah terkecil seperti desa/kelurahan hingga pemerintah tertinggi. Administrasi kependudukan memiliki peran strategis dalam mendukung informasi kependudukan terhadap pembuat kebijakan dalam pelayanan pemerintah dan untuk kepentingan warga untuk mengakses informasi kependudukan tersebut.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem bertujuan untuk memenuhi hak administrasi kependudukan dalam pelayanan publik dan melalui peran aktif pemerintah serta pemerintah daerah memberikan perlindungan dalam menerbitkan dokumen tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Adapun hak yang dimiliki warganegara atau penduduk dalam sistem administrasi kependudukan adalah sebagai berikut:

- 1) dokumen kependudukan.
- 2) Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.
- 3) Perlindungan atas data pribadi.
- 4) Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen.
- 5) Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya atau keluarganya.
- 6) Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh aparat penegak hukum dan mempunyai kekuatan hukum sebagai bukti otentik dari catatan kependudukan dan catatan sipil. Dokumen kependudukan pada dasarnya terdiri dari: Biodata penduduk, kartu keluarga (kk), surat keterangan kependudukan, akta pencatatan sipil¹⁶

Dokumen-dokumen ini sangat penting dalam kehidupan, terutama dokumen kependudukan seperti kartu keluarga, kartu tanda penduduk, yang sangat diperlukan bagi

¹⁶ Fulthoni, *Memahami kebijakan...* h. 8.

penduduk dari semua kelas sosial. Oleh karena itu, semua penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang telah terjadi kepada instansi pelaksana, dalam hal ini Disdukcapil ditempat penduduk berdomisili.

2. Pendaftaran Penduduk

Berdasarkan Undang-undang No 24 tahun 2014 atas perubahan Undang-undang No 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk adalah pendataan biodata kependudukan, pendataan kejadian kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan domisili.¹⁷

Pendaftaran penduduk bertujuan untuk menjamin keabsahan identitas dan keamanan dokumen penduduk serta memperoleh data yang mutakhir, benar dan lengkap. Pendaftaran penduduk dilakukan oleh instansi pelaksana yang wilayah tanggung jawabnya meliputi tempat tinggal atau domisili penduduk, sehingga pendaftaran kependudukan

¹⁷ Eni Suharti, *Undang-undang...* h. 92

digunakan untuk penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan peristiwa kependudukan lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pendaftaran penduduk merupakan sarana untuk membangun database dan memberikan identitas kepada dengan mencantumkan nomor penduduk sebagai identitas tunggal. Dari pencatatan kependudukan dikeluarkan 3 dokumen yaitu: biodata penduduk, kartu keluarga dan KTP-el yang berlaku seumur hidup.

3. Pencatatan Sipil

Menurut Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, yang di maksud dengan pencatatan sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang kepada instansi pelaksana.¹⁸

Yang dimaksud dengan peristiwa penting disini merupakan kejadian yang dialami oleh seseorang berupa akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian,

¹⁸ Eni Suharti, *Undang-undang...*h. 92.

akta pengakuan anak, akta pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan.¹⁹ dengan setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa penting yang di alaminya tersebut kepada instansi pelaksana.

4. Tujuan Administrasi Kependudukan

Penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk :

- a. Memberikan keabsahan identitas dan jaminan hukum terhadap dokumen penduduk dan peristiwa penting yang di alami oleh warga .
- b. Memberikan perlindungan status hak-hak sipil penduduk.
- c. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftan penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah di akses.
- d. Mewujudkan administrasi kependudukan secara nasional yang tertib dan terpadu.

¹⁹ Fulthoni, *Memahami kebijakan...* h. 4.

e. Menyediakan data kependudukan yang menjadi acuan mendasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan segala kegiatan pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan.²⁰

Penjabaran dari tujuan tersebut merupakan hal yang akan di capai atau di hasilkan oleh instansi pemerintah untuk kesejahteraan masyarakat dengan memberikan perlindungan status hak penduduk serta memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependuduk.

C. Pelayanan Publik Dalam Pemerintahan Yang Baik (Good Governance)

1. Konsep Pelayanan Publik dalam Pemerintahan

Pemerintah merupakan organisasi birokrasi terdepan dalam melakukan pelayanan publik, masyarakat menuntut agar semua elemen di dalam lembaga memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, pelayanan prima merupakan salah satu usaha upaya pemerintah untuk

²⁰ <https://sipp.menpan.go.id.sektorkependudukanpencatatansipil> (diakses pada tanggal 01 Juli 2021, pukul 03:00)

melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Fungsi pelayanan pemerintah dipihak negara kini erat kaitannya dengan tujuan terbentuknya pemerintah, negara modern pada dasarnya adalah layanan kepada warga. Pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mencapai tujuan bersama.²¹

Pelayanan publik dalam tata pemerintahan yang baik harus memenuhi persyaratan kualitas. Untuk mencapai pelayanan publik yang baik, pemerintah menetapkan kualitas dan kuantitas pegawai atau aparat yang harus memiliki pemahaman agar pelayanan publik memiliki tujuan serta pelayanan juga dapat mendekatkan birokrasi dengan masyarakat. Pelayanan merupakan tujuan utama kepuasan

²¹ Dedy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*, Cetakan ke-3 (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 174.

masyarakat berupa pelayanan publik, dan hal ini dapat tercapai apabila pelayanan yang diberikan pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan.

Adapun dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang pedoman tata laksana pelayanan umum bahwasanya sebagai birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus berdasarkan prinsip-prinsip layanan, adapun prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

- a. **Kesedarhanaan**, dalam arti prosedur dan cara pelayanan harus ditetapkan dan dilaksanakan secara sederhana, cepat, tepat, lancar dan tidak berbelit-belit, mudah dimengerti dan mudah dilaksanakan bagi masyarakat yang berkepentingan.
- b. **Kejelasan dan kepastian**, dalam arti kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan baik dari segi teknis maupun administratif.
- c. **Keamanan**, dalam arti adanya proses dan produk yang dihasilkan dari pelayanan yang dapat

memberikan keamanan, kemudahan dan kepastian hukum kepada masyarakat.

- d. Keterbukaan,** dalam arti pelayanan harus dilaporkan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami bagi masyarakat.
- e. Efisiensi,** dalam arti kebutuhan pelayanan terbatas pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pencapaian tujuan, sekaligus memperhatikan keterpaduan antara kebutuhan pelayanan dan produk.
- f. Ekonomis,** dalam arti biaya pelayanan harus disesuaikan secara adil, dengan memperhatikan nilai barang dan jasa serta ketentuan hukum.
- g. Keadilan,** dalam arti jangkauan pelayanan seluas-luasnya dan terdistribusi secara adil dan merata pada semua lapisan masyarakat.
- h. Ketetapan waktu,** dalam arti pemberian pelayanan harus diselesaikan tepat waktu.

Pelayanan publik pada dasarnya mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara,

peran pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang diperlukan bagi masyarakat mulai dari pelayanan berupa regulasi atau pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik dibidang pendidikan maupun kesehatan, dan lain-lain. Peran pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan warga negara merupakan kewajiban dan tugas pemerintah melalui pelayanan publik yang baik.

2. Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan, oleh karena itu pelayanan diperlukan dalam segala dimensi kehidupan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang undangan. Oleh karena itu, kegiatan pelayanan pada umumnya memiliki karakteristik tertentu.

Adapun karakteristik pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah sebagai berikut:

- a. Memiliki dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaranya.
- b. Memiliki kelompok kepentingan yang luas, termasuk kelompok sasaran yang ingin di capai.
- c. Memiliki tujuan social.
- d. Dituntut untuk akun tabel kepada public.
- e. Memiliki konfigurasi indikator kinerja yang kelugasan.
- f. Seringkali menjadi sasaran politik.²²

Dengan demikian, aparatur pemerintah dalam administrasi publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat untuk menciptakan kesejahteraan bersama. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dana berupa pajak, retribusi dan pungutan lainnya. Hakikat pelayanan publik, sebagaimana dijelaskan dalam keputusan Menpan No 63

²² Taufiqurrahman, *Teori dan...* h. 95.

tahun 2003, bahwa sifat pelayanan publik adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang mewujudkan kewajiban aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat.