

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang terdapat pada ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah instansi pemerintahan. Dimana terdapat bentuk pemerintahan yaitu administrasi kependudukan. Seperti yang dijelaskan dalam Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Tangerang. Administrasi kependudukan sendiri mempunyai arti sebagai rangkaian dalam penataan serta penertiban dokumen dan data kependudukan pada instansi yang berkaitan.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Kamaruddin Sellang,dkk, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi,Komsep,Indikator, dan Implementasinya)* Qiara Medan,27 Agustus 2019,h.21.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayan publik menjadi perbincangan hangat, karena pelayanan publik menjadi salah satu ukuran keberhasilan otonomi daerah. Pelayanan publik akan baik dan berkualitas tergantung bagaimana yang dilakukan oleh pemerintah daerahnya. Dalam pelayanan publik sendiri mempunyai strategi untuk meningkatkan kualitas dengan memperbaiki sistem manajemennya, yakni untuk meminimalisir kesenjangan (*gap*) antara tingkat layanan yang telah tersedia dengan harapan *customer* (*masyarakat pengguna*). Terdapat teknik dalam manajemen berorientasi *customer*, yaitu Pendekatan *citizen's charter* (*maklumat pelayanan*), yaitu dimana kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan harus dipertimbangkan dalam suatu proses pelayan publik.

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintah daerah mempunyai tujuan yakni: memberikan pelayanan yang cepat, efektif, efisien, dan nyaman kepada masyarakat. Terdapat pula dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

dalam pasal 2 dan 3 yang berbunyi: “ Undang-Undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara (2), dan dalam Pasal (3)”Tujuan Undang-Undang tentang pelayanan publik adalah;

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya suatu sistem penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas tujuan pemerintahan.
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>2</sup>

Pasca lahirnya UU tentang pelayanan publik, lahir pula kebijakan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Salah satu kebijakan tersebut yaitu adanya pemekaran daerah, dimana diharapkan mempunyai dampak bagi peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat. Seperti tertera dalam Pasal 31 Ayat (2) UU No 23 Tahun

---

<sup>2</sup>Kamaruddin Sellang dkk, *Strategi Dalam Peningkatan kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya)*, ( Tanpa tempat penerbit: Qiara Media, 27 Agustus 2019), h. 1-2.

2014 tentang pemerintahan daerah yang memiliki tujuan dilakukannya penataan daerah yakni melalui pemekaran daerah untuk mempercepat kualitas pelayanan publik. Dengan kebijakan ini pelayanan publik dari aparaturnya kepada masyarakat dapat diperpendek, yaitu diharapkan adanya pengalihan tanggung jawab, kewenangan serta sumber-sumber yang ada di daerah dari pemerintah pusat ke daerah.

Prinsip dalam pemekaran daerah ialah untuk pengambilan keputusan yang bisa dilakukan lebih dekat oleh pemerintah daerah setempat. Kedekatan dalam pengambilan keputusan seperti ini juga mengakibatkan pada program dan pelayanan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pemerintah berdampak kepada masyarakat langsung. Pada fakta yang terlihat adanya kebijakan pemekaran daerah belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada fakta yang terlihat adanya kebijakan pemekaran daerah belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebab, terdapat banyaknya kegagalan pada daerah otonom terkait pelayanan

publik seperti: pelayanan kesehatan, pelayanan administrasi dan pelayanan infrastruktur.<sup>3</sup>

Permasalahan yang dialami oleh bangsa Indonesia sekarang ini semakin komplik dan semakin sarat dengan permasalahan. Oknum-oknum organisasi pemerintah yang menjadi panutan rakyat banyak yang masalah hukum, eksistensi pemerintah yang baik atau sering disebut *good governance*. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik, menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kebersihan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Debora Sanur Lindawaty dkk, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 5 Juni 2018), h. 6-7.

<sup>4</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan *good governance* melalui pelayanan publik", *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik- UNIKOM, (vol. VI no.1, Juni 2016), h.2.

- a. Menurut *Finance Commite on Corporate Governance Malaysia* dalam Zulkafli A. Hadi et., al. merupakan: suatu proses serta struktur yang digunakan untuk mengarahkan sekaligus mengelola bisnis dan urusan perusahaan ke arah peningkatan pertumbuhan bisnis dan akuntabilitas perusahaan. Dan tujuan akhir adalah menaikan haega saham dalam jangka panjang tetapi tetap memperhatikan berbagai kepentingan para *stakeholder* lainnya. Dalam pedoman GCG Indonesia (2006) menjelaskan asas GCG: “yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi serta kawajaran dan kesetaraan diperlukan untuk mencapai kesinambungan usaha (*sustainability*) perusahaan dengan memperhatikan pemangku kepentingan (*stakeholders*)”.<sup>5</sup>

Secara umum, *governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang

---

<sup>5</sup> Analiis tingkat kesehatan bank dengan camel ratio dan mekanisme *corporategovernance* dalam memperediksi financial distress perbangkan indonesia”, *Jurnal HukumEkonomi Syariah*, Fakultas Syariah UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, (Vol. 10 No. 2, Juli-Desember 2018), H.141.

dilayani dan dilindungi. Terdapat 3 domain dalam *governance* diantaranya: *state* (negara/pemerintahan), *private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Pemerintah merupakan suatu organ/badan/alat yang mengurus pemerintahan dari suatu negara, karena pemerintah bukan dibuat untuk melayani kepentingan kekuasaan melainkan melayani rakyat agar terciptanya kondisi warga negara yang mempunyai perkembangan akan kemampuan dan kreativitasnya untuk maju. Istilah “Pemerintah” menurut kepustakaan terdiri 2 pengertian, yang mencakup fungsi dan organisasi:

- 1) Pemerintah sebagai fungsi: yaitu melaksanakan tugas pemerintahan, yang dimana pemerintah merupakan organ organisasi pemerintahan yang dibebani dengan pelaksanaan pemerintahan tersebut.
- 2) Pemerintah sebagai organisasi: Dalam suatu susunan organisasi terdapat yang namanya fungsi, penugasan, kewenangan, kewajiban pemerintahan, badan-badan, instansi serta dinas pemerintahan.

Terdapat asas umum pemerintahan yang baik, yang tertera dalam UU No,28 tahun 1999 Pasal 3 yang disebutkan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan

negara meliputi asas kepastian hukum, asas tertib penyelenggaraan negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas.<sup>6</sup>

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang di atas penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti : *Efektivitas Uu No.24 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (studi dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang).*

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam suatu penelitian ini peneliti memfokuskan terhadap Suatu fektivitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintah Yang Baik (*good governance*) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Dimana pelayanan di disdukcapil Kabupaten Tangerang ini sudah Efektiv sesuai dengan Undang-Undang yang diatur atau belum.

---

<sup>6</sup> Darda Syahrizal, *Hukum Administrasi Negara & Pengadilan Tata Usaha Negara*, (Yogyakarta: Medpress Digital 2013), h.27-31.



### **C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas UU No 24 Tahun 2013 terhadap pelayanan publik di Kabupaten Tangerang?
2. Bagaimana pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Kabupaten Tangerang?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang dicapai penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik menurut UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemerintah melaksanakan pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Kabupaten Tangerang.

### **E. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan informasi terkait bagaimana pemerintah dalam sistem pelayanan publik berdasarkan UU

Nomor 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

2. Mengetahui bagaimana pemerintah melaksanakan pelayanan publik dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Kabupaten Tangerang.

#### **F. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Untuk menghindari kesamaan dalam penulisan skripsi, penyusun melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu dan dari hasil penelusuran penelitian terdahulu, diperoleh beberapa masalah yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, yakni dengan hasil penelitian dilakukan oleh :

1. Misbahul Hayati Fakultas Hukum Universitas Lampung 2017, yang berjudul: “Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik yang Baik dalam Meningkatkan Kinerja Dikantor Kecamatan Tumijajar (studi kasus di Kabupaten Tulang Bawang Barat)”. Skripsi ini membahas tentang implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan suatu kinerja pelayanan publik di

kantor Kecamatan Tumijajar yaitu: Dengan memberikan pelayanan tepat waktu, prosedur, dan biaya yang jelas dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta terdapat juga faktor yang menghambat dalam peningkatan suatu kinerja dalam pelayanan publik. Menurut peraturan menteri dalam negeri nomor 4 tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan, sebagai syarat penyelenggara yang harus dipenuhi: syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Agar penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan lebih efektif dan efisien dengan birokrasi yang tidak berbelit, kewenangan pun dilimpahkan kepada camat yaitu pelimpahan kewenangan dalam bidang perizinan dan non perizinan. Sedangkan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunaanya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal

1 ayat (1) disebutkan 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.

Persamaannya: Dalam skripsi ini dan skripsi terdahulu yaitu membahas tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013.

Perbedaannya: Skripsi yang saya bahas lebih berpaku dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Tangerang, sedangkan skripsi terdahulu membahas peraturan menteri dalam negeri No. 4 Tahun 2010 yang dijadikan sebagai pedoman dalam pelayanan administrasi.<sup>7</sup>

2. Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang Tahun 2017,

---

<sup>7</sup> Misbahul Hayati, *Implementasi penerapan asas pelayanan publik yang baik dalam meningkatkan kinerja dikantor kecamatan tumijajar*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, (Universitas Bandar Lampung : 2017).

dengan skripsi yang berjudul: ” Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen”. Skripsi ini membahas tentang: Reformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan perubahan atau perbaikan birokrasi yang lebih baik. Dengan adanya reformasi diharapkan dapat diwujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Reformasi birokrasi mampu menciptakan birokrasi pemerintahan terutama dalam hal pelayanan yang prima sesuai kebutuhan masyarakat. pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola sistem pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi mempunyai suatu harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Karena harapan itu berhubungan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat

dalam suatu penyelenggaraan masyarakat. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan adimulyo lebih mengacu kepada aspek reformasi birokrasi pelayanan publik, ditujukan agar pelayanan yang diselenggarakan dapat lebih memberikan suatu kemudahan pada masyarakat yang sedang mengajukan permohonan pelayanan. Dan hambatan dari penyelenggaraan reformasi birokrasi pelayanan publik berasal dari faktor dari dalam dan luar kecamatan adimulyo.

Persamaannya: sama-sama mengkaji tentang pemerintahan yang baik dalam UU No.24 Tahun 2013.

Perbedaannya: skripsi terdahulu lebih mengacu kedalam reformasi birokrasi dalam suatu penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan untuk memudahkan masyarakat.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup>Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro, *Reformasi birokrasi dalam pelayanan publik bidang administrasi kependudukan dikecamatan adimulyo kabupaten kebumen*, Skripsi,Fakultas Ilmu Sosial Universitas negeri semarang, (Universitas Negeri Semarang : 2017).

3. Harianto, Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar Tahun 2018, dengan skripsi berjudul: “Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone”. Skripsi ini tentang: suatu pelaksanaan pelayanan kartu keluarga (kk) dan kartu tanda penduduk (ktp) dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil dikabupaten bone telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan SOP dalam peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2007 tentang perubahan atas perda Nomor 7 Tahun 2011 tentang administrasi kependudukan. Adapula faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayan KK dan KTP dikantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone yakni faktor tersebut antara lain: tersedianya anggaran yang memadai, adanya komitmen pemerintah (pemda) yang kuat dalam mendukung pelaksanaannya pelayanan yang baik, dengan adanya sumber daya manusia yang memadai, dan suatu kebijakan dalam

acuan pelayanan publik. Sedangkan faktor yang menghambat antara lain: kurangnya sarana dan prasarana, adanya kebiasaan masyarakat yang selalu menggunakan jasa calo yang mengakibatkan tindakan pungutan liar (faktor budaya), minimnya kesadarnya masyarakat akan pentingnya KK dan KTP, dan kurang kedisiplinan pegawai (aparatus).

Persamaannya: kesamaan dalam skripsi ini mengkaji Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan.

perbedaannya: Skripsi terdahulu lebih membahas dalam peraturan daerah Nomor 3 tahun 2007 tentang perubahan atas perda Nomor 7 tahun 2011 tentang administrasi kependudukan.<sup>9</sup>

## **G. Kerangka Pemikiran**

Negara hukum adalah negara yang mampu menepis ambisi-ambisius personal dan yang dapat mencederai

---

<sup>9</sup>Harianto, *Analisis hukum pelaksanaan pelayanan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Hasaniddin makasar, (Universitas Hasanuddin Makasar : 2018).



representasi mayoritas rakyat atau warga masyarakat dalam menjalankan kebijakan pemerintah negara. Negara hukum adalah negara yang pemerintahannya melayani kebutuhan mayoritas segenap rakyatnya (*public service*), tanpa membeda-bedakan asal usulnya, agamanya, dan sosialnya, negara hukum yang pemerintahannya melayani kebutuhan-kebutuhan rakyatnya dengan baik, merupakan suatu kewajiban pemerintahan, bukan hal yang berlebihan dan bukan pula hal yang perlu diistimewakan sudah begitulah seharusnya dan kepatutannya.<sup>10</sup> Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi atau sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu pelayanan umum oleh lembaga administrasi negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi

---

<sup>10</sup> Nurul Qamar, Amirudin dkk, *Negara Hukum atau Negara Kesatuan*, (CV.Social Politik Genius, makassar, Maret : 2018), h.1-2.

pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam upaya kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peraturan perundang-undangan, UU RI No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat (1) disebutkan 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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>11</sup>

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang

---

<sup>11</sup> Dini Rizki Fitriani, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik Dalam Era Otonomi Daerah", *Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, Fakultas Ilmu Administrasi Negara Universitas Subang, (Vol.III, Nomor 1, April 2017), h.3.

lebih baik, disamping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti sangat lambat, tidak professional, dan biayanya sangat mahal.<sup>12</sup> Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi kependudukan yaitu suatu 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. Yang dimana penyelenggaraan atas pengelolaannya ialah pemerintah yang mempunyai tanggungjawab dan berwenang dalam suatu urusan administrasi kependudukan.

Pengelolaan administrasi kependudukan itu sangat erat kaitannya dengan pengelolaan informasi administrasi kependudukan. Yang dimana untuk sistem administrasi

---

<sup>12</sup> Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik", *Jurnal ilmu politik dan komunikasi*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik- UNIKOM, (vol. VI no.1, Juni 2016), h.3.

kependudukannya sendiri memiliki nilai strategi bagi penyelenggara pemerintahan, pembangun dan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya pengelolaan informasi terkait administrasi kependudukan secara terkordinasi dan berkesinambungan untuk menjamin kestabilan pelayanan kepada masyarakat dibidang kependudukan sehingga pemerintah sendiri menetapkan kebijakan akan sistem informasi administrasi kependudukan dan akta catatan sipil. Pencatatan sipil merupakan hak dari setiap warga negara dalam arti hak memperoleh akta autentik dari pejabat negara. Instrument pemerintah yang dimaksudkan dalam hal ini adalah alat-alat, saran-saran yang digunakan oleh pemerintah atau administrasi negara dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pemerintah juga menggunakan berbagai instrument yuridis dalam menjalankan kegiatan mengatur dan menjalankan urusan pemerintah dan kemasyarakatan, seperti peraturan perundang-undangan, keputusan-keputusan peraturan kebijakan, perizinan, instrument

hukum keperdataan dan sebagainya, instrument hukum yang digunakan oleh pemerintah dalam menjalankan tindakan pemerintah, terlebih dahulu perlu disampaikan mengenai struktur norma dalam hukum administrasi negara, yang dapat dijadikan sebagai alat bantu dalam memahami instrument hukum pemerintahan.<sup>13</sup>

Dalam pelayanan publik yang ada dalam dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang yang saat ini sedang melakukan pelayanan melalui online dalam mendapatkan identitas sebagai wni maka dari itu semua masyarakat harus mempunyai identitas atau membuat kartu tanda penduduk (ktp) jika sudah sampai dengan batas umur yang ditentukan oleh pemerintah, karena jika tidak memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah maka masyarakat belum bisa mempunyai identitas kartu tanda penduduk. Dalam pelayanan pemerintah juga harus bersikap ramah dan sopan untuk melayani masyarakat yang ingin membuat ktp, kk, akte

---

<sup>13</sup> Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, (Jaarta: Rajawali Pers, 2018), h. 125-126.

kelahiran dan lain sebagainya. Itu mencerminkan sikap *good governance*.

## H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu yang digunakan dalam mencari, menggali, mengelola dan membahas data dan membahas data dalam suatu penelitian untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap permasalahan.<sup>14</sup> Mendefinisikan terkait penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti. Ada beberapa metode yang digunakan dalam pengumpulan data di antaranya:

### 1. Jenis penelitian

Penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif. Kualitatif merupakan deskriptif dan sumber yang berupa tulisan dari orang dan perilaku yang diamati, penelitian ini juga bersifat lapangan (*field research*), mengumpulkan data dari lokasi di lapangan.

---

<sup>14</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 1994), h.2.

## Sumber Penelitian Hukum

### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber yang bersifat autoritatif yaitu yang langsung dari objek penelitian dengan cara terjun langsung kelapangan guna melakukan observasi dan wawancara untuk mendapatkan data langsung dari penelitian tersebut. Dan data yang secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sudah diteliti, Wawancara ini dilakukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Tangerang, bersama narasumber yang bernama bapak Hedi Mochamad Hertadi, sebagai Ketua Bidang Pelayanan Publik.

### b. Data Sekunder

Data skunder merupakan data yang diperlukan oleh peneliti untuk melengkapi data primer, data ini dapat berupa: UU No 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan

dokumentasi, kumpulan literature-literatur, buku-buku dan jurnal yang berkaitan dengan administrasi kependudukan, pelayanan publik, dan pemerintahan yang baik.

## 2. Teknis pengumpulan data

Untuk mendapatkan suatu data yang akurat dan faktual, teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara:

### 1) Metode Observasi

Observasi yang digunakan dalam skripsi ini merupakan observasi secara langsung, artinya observasi yang dilakukan peneliti secara langsung dengan bertemu dengan narasumber perihal sedang melakukan penelitian. Observasi dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang.

### 2) Wawancara/Interview

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data melalui suatu pertanyaan yang



diajukan peneliti dengan bertatap maka langsung oleh narasumber. Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan dalam wawancara itu sendiri dengan berkembangnya teknologi, seperti: Melalui media baik telepon maupun email.

Wawancara dilakukan di sekitar tempat permasalahan terjadi yaitu dilokasi tertentu dengan meminta data informan yang dituliskan pada catatan outline wawancara yang penyusun sebelum melakukan wawancara dengan mencatat waktu, tanggal, serta lokasi. Hal ini itupun dilakukan agar dapat bukti otentik bahwa wawancara benar-benar dilakukan. Wawancara di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tangerang pada waktu 11:30 samapi 12:30 tanggal 14 Desember 2020.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengambilan foto-foto yang menjadi suatu bukti bahwa peneliti telah melakukan penelitian.

### 3. Teknis Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk mengurai dan memecahkan masalah berdasarkan data yang diperoleh. Data yang dilakukan dengan prosedur penelitian kualitatif yang menghasilkan data deskriptif berupa tulisan dan lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati.

## I. Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran yang umum dan lebih jelas mengenai pembahasan skripsi ini. Secara keseluruhan akan penulis uraikan secara global dengan cara membagi pembahasan dalam skripsi ini menjadi lima bab dengan rincian sebagai berikut :

**BAB I PENDAHULUAN** Meliputi : Latar belakang, rumusan masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan,

kerangka pemikiran, metode penelitian, sistematika pembahasan.

**BAB II KONDISI OBJEKTIF** Meliputi: Gambaran umum sejarah administrasi kependudukan (dinas kependudukan dan pencatatan sipil), visi dan misi, struktur organisasi, letak geografis dan letak demografis dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten tangerang.

**BAB III KAJIAN TEORITIS** Meliputi: Teori tentang efektivitas, teori pelayanan publik, konsep otonomi daerah, aaupb, kewenangan pemerintah daerah, pengertian ham dan uu No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan pelayanan publik.

**BAB IV PEMBAHASAN DARI HASIL PENELITIAN** Meliputi:  
Efektivitas pelayanan publik berdasarkan UU No 23 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan (studi kasus disdukcapil Kabupaten Tangerang)

**BAB V Penutup** Meliputi: Kesimpulan dan saran.