

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
JEMBER BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR
25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK**

(PUBLIC SERVICE IMPLEMENTATION BY THE JEMBER DISTRICT AND
CIVIL REGISTRATION OFFICE BASED ON LAW NUMBER
25 OF 2009 CONCERNING PUBLIC SERVICES)

Fathul Rosidi*

(Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas
Muhammadiyah Jember)

e-mail fathulrosidi@gmail.com

ABSTRACT

This study describes that the making of E-KTP carried out by Dispendukcapil of Jember Regency based on SOP explained that the E-KTP production period lasted only 5 minutes but the reality in the field of manufacture lasted for months. Seeing this problem in Dispendukcapil Jember is not in accordance with Article 4 of Act No. 25 of 2005 concerning Public Services, specifically Article 4 point j concerning the principle of timeliness and on points related to the principles of speed, convenience and affordability. And Article 3 of the Regulation of the Minister of Internal Affairs of the Republic of Indonesia Number 19 of 2018 concerning Improving the Quality of Population Administration Services.

The conclusion of this study is that Dispendukcapil Jember has established SOP as a form of implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. However, there are still weaknesses in the technical implementation of public services, especially in the field of making ID cards, in this case there are still many that are not in accordance with the SOP that has been standardized.

Keywords: *Implementation, Public Services*

ABSTRAK

Penelitian ini menjabarkan bahwa pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember berdasarkan SOP dijelaskan bahwasannya masa pembuatan E-KTP berlangsung hanya 5 menit saja tetapi kenyataan dilapangan masa pembuatannya berlangsung hingga berbulan-bulan lamanya. Melihat dari masalah yang ada di Dispendukcapil Jember ini tidak sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 poin j terkait asas ketepatan waktu dan pada poin k terkait asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dan Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Dispendukcapil Jember telah menetapkan SOP sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, masih ada juga kelemahan dalam teknis pelaksanaan pelayanan publik terutama dalam bidang pembuatan KTP, dalam hal ini masih banyak yang tidak sesuai dengan SOP yang memang sudah distandarkan.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Berangkat dari pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis terkait penelitian yang akan dilakukan ini, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember belum maksimal dan masih perlu ditingkatkan pelayanannya. Dari fakta sementara yang lain yakni informasi yang diperoleh baik melalui keterangan masyarakat setempat maupun media seperti koran membuktikan bahwa masih banyak masalah-masalah yang terdapat dalam pelaksanaan layanan publik yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil ini. Salah satunya ialah terkait dengan pelimpahan wewenang pembuatan E-KTP yang semula bisa dilakukan di setiap kecamatan saat ini dilimpahkan ke Dispendukcapil. Hal ini mengakibatkan beberapa warga yang sudah melakukan permohonan pembuatan E-KTP hanya mendapatkan surat keterangan dan itu hanya berlaku selama 6 bulan. Untuk mendapatkan E-KTP yang asli masyarakat harus menunggu sampai berbulan-bulan lamanya baru E-KTP tersebut terselesaikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelumnya menjelaskan lebih lanjut

mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yaitu, Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, pimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak dibidang jasa, baik itu orang, yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yg bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (pelayanan publik atau umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan publik baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

METODOLOGI PENELITIAN

METODE PENELITIAN

Penelitian pada dasarnya merupakan suatu upaya pencarian dan bukan sekedar mengamati dengan teliti terhadap suatu obyek yang mudah terpegang di tangan. Penelitian merupakan terjemahan dari bahasa Inggris yaitu Research, yang berasal dari kata re (kembali) dan search (meneliti). Dengan demikian artinya “mencari kembali”.¹ Dengan kata lain, metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan untuk memecahkan permasalahan dan sebagai pedoman untuk memperoleh hasil penelitian yang mencapai tingkat kecermatan dan ketelitian yang dapat dipertanggung jawabkan. Metode penelitian juga merupakan pedoman untuk memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam dari suatu obyek yang diteliti dengan mengumpulkan, menyusun, serta menginterpretasikan data-data yang diperoleh.

JENIS PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian hukum empiris. Penelitian hukum empiris berorientasi pada data primer (hasil penelitian lapangan). Penelitian hukum empiris yaitu pendekatan dilakukan penelitian lapangan dengan melihat serta mengamati apa yang terjadi dilapangan, penerapan peraturan-peraturan tersebut dalam prakteknya dalam masyarakat. Untuk mendukung penelitian empiris ini juga digunakan penelitian normatif dengan pendekatan perundang-undangan dengan menelaah peraturan perundang-undangan yang terkait dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Indonesia.

¹ Bambang Sunggono, 2009, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Grafindo Persada. hlm.56

METODE PENGUMPULAN DATA

Pada bagian ini peneliti mendapatkan data yang akurat karena dilakukan dengan mengumpulkan sumberdata baik data primer dan sekunder, yang disesuaikan dengan pendekatan penelitian teknik pengumpulan data primer dan skunder yang digunakan adalah:

1. Wawancara langsung

Wawancara adalah situasi peran antara pribadi bertatap muka, ketika seseorang yakni pewawancara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang dirancang untuk memperoleh jawaban yang relevan dengan masalah penelitian kepada responden.

Wawancara langsung dalam pengumpulan fakta sosial sebagai bahan kajian ilmu hukum empiris, silakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dimana semua pertanyaan disusun secara sistematis, jelas dan terarah sesuai isu hukum, yang diangkat dalam penelitian. Wawancara langsung ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi yang benar dan akurat dan sumber yang ditetapkan sebelumnya. Wawancara dilakukan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan yaitu mendapatkan informasi yang akurat dan sumber yang berkompeten.

2. Studi dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang berwujud sumber data tertulis atau gambar. Sumber tertulis atau gambar berbentuk dokumen resmi, buku, majalah, arsip, dokumen pribadi dan foto yang terkait dengan dokumen penelitian.

ANALISIS DATA

Setelah data terkumpul, kemudian penulis dalam mengolah dan menganalisis data menggunakan analisis kualitatif atau data yang dikumpulkan bersifat deskriptif dalam bentuk kata-kata atau gambar, data tersebut diperoleh dari hasil wawancara, catatan, pengamatan lapangan, potret, dokumentasi perorangan, memorendum dan dokumen resmi, sehingga dapat dilakukan untuk responden yang jumlahnya sedikit.²

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembuatan E-KTP yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Jember berdasarkan SOP dijelaskan bahwasannya masa pembuatan E-KTP berlangsung hanya 5 menit saja tetapi kenyataan dilapangan masa pembuatannya berlangsung hingga berbulan-bulan lamanya. Melihat dari masalah yang ada di Dispendukcapil Jember ini tidak sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2005 Tentang Pelayanan Publik, khususnya Pasal 4 poin j terkait asas ketepatan waktu dan pada poin k terkait asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Dan Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

KESIMPULAN

Dispendukcapil Jember telah menetapkan SOP sebagai bentuk implementasi dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun, masih ada juga kelemahan dalam teknis pelaksanaan pelayanan publik terutama

² Surjono soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm 11

dalam bidang pembuatan KTP, dalam hal ini masih banyak yang tidak sesuai dengan SOP yang memang sudah distandarkan. Inilah yang menjadikan ketidakpuasan dan keresahan masyarakat terhadap pelayanan di Dispendukcapil Jember. Walaupun inovasi terbaru melalui program Semedi (Secepat-cepatnya Mesti Jadi) yang menjelaskan bahwa masa pembuatan E-KTP hanya 5 menit ini sudah dilaksanakan, tetapi masyarakat hanya mendapatkan surat keterangan saja bukan E-KTP yang asli.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*, Yogyakarta; UGM Press

Bambang Sunggono, 2009, *Penelitian Hukum*, Jakarta: Grafindo Persada.

Deddy Mulyadi, 2016, *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta.

Hardiyansah, 2001, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media.

Jonny Ibrahim, 2005, *Teori dan Metodologi Hukum Edisi I*, Malang : Banyumedia Publishing.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2006. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Ridwan HR, 2010, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Soerjono Soekanto, 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan;

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018
Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan;

Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 tentang Administrasi
Kependudukan;

Jurnal

Lembaga Hukum Administrasi Negara Republik Indonesia, 2008, Hukum
Administrasi Negara, Jakarta.

Internet

Kamus Besar Bahasa Indonesia, diakses melalui <https://www.kbbi.web.id/>

Nina Minawati Muhaimin, 2013, diakses dari

[https://www.slideshare.net/Muhaemin93/pengertian-pemerintah-dan pemerintahan](https://www.slideshare.net/Muhaemin93/pengertian-pemerintah-dan-pemerintahan)

www.e-ktp.com/2011/06/hello-world.



