



## Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Ridwan\*, Hilman Syarial Haq, Firzhal Arzhi Jiwantara

Program Pogram Studi Megister Hukum, Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Mataram, Jalan KH Ahmad Dahlan No 1 Pagesangan, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia 83127

Email Korespondensi: [ridwanmoris1996@gmail.com](mailto:ridwanmoris1996@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) dan untuk mengetahui serta menganalisis bagaimanakah implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB. Jenis penelitian ini yaitu normatif-empiris. Teknik analisis data menggunakan Analisis kualitatif. Berdasarkan penelitian di lapangan, maka dapat disimpulkan bahwa konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya agar kebijakan-kebijakan baru yang dibuat Dispendukcapil Kabupaten Dompu dapat terealisasi dengan baik. berdasarkan hasil kajian penulis menawarkan beberapa hasil yakni berupa pembudayaan pelayanan yang prima, membuat standar pelayanan yang baku dan mudah dipahami masyarakat, Standar pelayanan minimal, meningkatkan akomodasi fasilitas penunjang, serta memberikan penilaian secara rutin terhadap kepuasan layanan. Implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu-NTB yaitu sudah berjalan dengan baik dilihat dari indikator tepat waktu, indikator prosedur pelayanan, indikator biaya atau tarif, indikator standar pelayanan, dan indikator berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

**Kata kunci:** Pelayanan Publik, PP Nomor 40 Tahun 2019, Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

## Concept of Public Service Standards Based on Regulation Number 40 of 2019 Concerning The Implementation of Population Administration

### Abstract

*The objective of this research is to comprehend and analyze the concept of public service standards based on Regulation Number 40 of 2019 concerning the Implementation of Population Administration in Dompu Regency, West Nusa Tenggara Province (NTB), and to understand and analyze the implementation of the principle of good service in the execution of population administration in Dompu Regency, NTB. This research is of a normative-empirical type. The data analysis technique used is qualitative analysis. Based on the field research, it can be concluded that the concept of public service standards based on Regulation Number 40 of 2019 concerning the Implementation of Population Administration in Dompu Regency, NTB, aims to provide excellent service to its community, ensuring that the new policies established by the Dompu Regency Population and Civil Registration Agency Dispendukcapil are effectively realized. According to the author's study, several recommendations are offered, including cultivating superior service, establishing easily understood and standardized service criteria for the public, defining minimum service standards, enhancing support facilities, and regularly assessing service satisfaction. The implementation of the principle of good service in the execution of Population Administration in Dompu, NTB, is deemed to be functioning well based on indicators such as timeliness, service procedure, cost or tariffs, service standards, and compliance with prevailing laws and regulations.*

**Keywords:** Public Services, Government Regulation Number 40 of 2019, Implementation of Population Administration.

**How to Cite:** Ridwan, R., Haq, H. S., & Jiwantara, F. A. (2023). Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. *Empiricism Journal*, 4(2), 365–387. <https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1668>



<https://doi.org/10.36312/ej.v4i2.1668>

Copyright© 2023, Ridwan et al.

This is an open-access article under the CC-BY-SA License.



## PENDAHULUAN

Kewajiban negara adalah memberikan akomodasi pelayanan untuk semua warga negaranya, yang dilaksanakan mulai dari tingkat pusat sampai jajaran yang paling bawah yakni Daerah Kabupaten/Kota. Lazimnya yang terjadi pada masa sekarang, banyak oknum-oknum serta organisasi-organisasi kemasyarakatan yang menuntut akan pelayanan, yang sampai saat ini belum terealisasi dengan baik di Indonesia. Pelayanan publik berupa pelayanan barang dan jasa publik, diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah sumber anggaran pelaksanaannya dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) (Agus, 2017) Karena kewenangan pemerintah adalah memfasilitasi serta mengakomodasi yang dibutuhkan rakyatnya demi tercapainya tujuan negara (Hasanah dan Parasetya, 2019).

Begitu pula dengan masyarakat sebagai warga negara, kita tidak dapat terlepas dari proses administrasi negara, sejak kita lahir maka kita perlu pengakuan secara hukum negara dengan dibuktikan dengan Akta Kelahiran, hingga kita masuk ke liang lahat, senantiasa kita akan berhubungan dengan administrasi negara. Karena negara yakni himpunan manusia yang memiliki hajat yang serupa untuk di capai, yang mendiami suatu daerah/wilayah tertentu berdasarkan ketentuan yang disepakati secara bersama. Karena pada dasarnya kewajiban pemerintah ialah; (1). Pemerintah wajib melindungi masyarakat di seluruh daerah yang menjadi kekuasaannya. (2). Pemerintah harus memfasilitasi dan melaksanakan kebutuhan masyarakat baik di bidang sosial, bidang ekonomi dan kebudayaan. (3). Dalam hal pertikaian, pemerintah menjadi hakim dalam menyelesaikan konflik tersebut, tanpa pandang bulu dan membedakan status sosial demi tercapainya keadilan yang merata.

Pada dasarnya di Indonesia sendiri, pedoman yang di jadikan sumber hukum dalam menjalankan kehidupan berbangsa dan bernegara adalah Pancasila dan UUD RI 1945, berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status hukum setiap warganya, terhadap peristiwa yang dihadapi oleh rakyatnya baik internal maupun eksternal Negara Indonesia. Sebagaimana dipaparkan dalam Pasal 28 D Ayat (1) UUD RI 1945 berbunyi "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum". Dan dijelaskan pula dalam Pasal 34 Ayat (3) UUD RI 1945 yang berbunyi "Negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak".

Dengan diundangkannya Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (selanjutnya disebut UU Administrasi Pemerintahan) pada tanggal 17 Oktober 2014 adalah langkah yang sangat mencerahkan dalam reformasi Administrasi Pemerintahan. Hal ini merupakan bentuk tanggungjawab Negara dan pemerintah guna menjamin penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik yang murah, nyaman, dan cepat. Undang-Undang Administrasi Pemerintahan ini adalah salah satu pilar reformasi administrasi (Firzhal, 2021).

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 Ayat (1) menegaskan "setiap individu/manusia membutuhkan pelayan selama hidupnya, karena pelayanan sangatlah penting. Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah, Langkah untuk meningkatkan kesejahteraan dapat dilakukan dengan banyak cara, oleh pemerintah pusat dalam Undang-Undang Pemerintah Daerah, sepenuhnya diberikan kewenangan yang luas, dalam hal menertibkan serta mengatur daerahnya masing-masing, dengan dalil dibentuknya sumber hukum tersendiri yang tidak bertentangan dengan aturan yang paling tinggi yakni aturan negara. Otonomi daerah merupakan langkah dalam menuju perubahan oleh negara kepada pemerintah daerah, karna setiap daerah berbeda-beda akan perilaku masyarakatnya, dan hanya pemerintah daerah itu sendiri yang tau akan seluk beluk yang terdapat dalam daerah tersebut. Prinsip otonomi daerah bertujuan untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakatnya dengan mudah dan cepat.

Dengan adanya prinsip otonomi daerah, maka suatu keharusan yang wajib diselenggarakan berupa prinsip ekonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Nyata adalah prinsip ekonomi daerah dengan memanfaatkan segala macam potensi yang ada dalam

daerah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi yang diselenggarakan atas dasar kewenangan dan tugas, dengan mempertimbangkan ke khususan dan khas daerah, serta dilakukan secara nyata. Sedangkan otonomi yang bertanggungjawab yakni otonomi yang dilaksanakan dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat daerah atas perintah dari petinggi otonomi yang wajib diselenggarakan untuk mendapatkan tujuan nasional yang diharapkan.

Daerah dibentuk dengan banyak pertimbangan antara lain aspek sosial politik, potensi daerah, jumlah penduduk, luas wilayah, dan melihat kemampuan ekonomi masyarakat serta pertahanan dan keamanan. Karena tujuan pembentukan daerah yakni untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang ada dalam daerah, dan secara mudah mengakomodasi fasilitas pelayanan publik masyarakat yang ada di daerah. Sesuai dengan perintah Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah, dan diperjelas didalam Pasal 2 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yakni “urusan Administrasi Kependudukan diselenggarakan oleh Pemerintah, Pemerintah Provinsi, dan Pemerintah Kabupaten/kota”, yang dimana “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Dan kemudian selanjutnya dalam Pasal 3 Ayat (1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan yang berbunyi “Menteri menyelenggarakan administrasi kependudukan secara nasional”.

Kajian yuridis, fokus pada ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan, dalam Pasal 1 Ayat (1) menegaskan: “Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”. Sedangkan Pasal 79A yang berbunyi: “pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya”. Dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yakni berdasarkan Pasal 8 Ayat (2) yang berbunyi: penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) sekurang-kurangnya meliputi: a. Pelaksanaan pelayanan; b. Pengelolaan pengaduan masyarakat; c. Pengelolaan informasi; d. Pengawasan internal; e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan e. Pelayanan konsultasi. Kemudian di pertegas dalam Pasal 15 (butir d, e, f, dan butir g) yakni: Penyelenggara berkewajiban antara lain: d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/ atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berlandaskan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 34, Penyelenggara harus berperilaku sebagai berikut: a. Adil dan tidak diskriminasi; b. cermat; c. Santun dan ramah; d. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut; e. Profesional; f. Tidak mempersulit; g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar; h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara; i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan; k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik; l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat; m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/ atau kewenangan yang dimiliki; n. Sesuai dengan kepatantasan; dan o. Tidak menyimpang dari prosedur. Secara jelas di tuangkan dalam lima (5) sila Pancasila yaitu sila kedua (2) dan sila kelima (5) Pancasila. Sila Kedua (2) yang berbunyi “Kemanusiaan yang adil dan beradab”, dan Sila Kelima (5) Pancasila yang menegaskan “Keadilan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia”.

Sedangkan secara teoritisnya, menurut Spicker, negara kesejahteraan adalah negara yang mengutamakan terpenuhinya kebutuhan warga negaranya dengan berbagai macam cara (Laurensius, 2017). Thomas Hobbes berpendapat bahwa dalam masyarakat tanpa negara, maka yang berlaku yaitu *Ius Naturalis* atau hukum alam, yang dimana tiap orang mempertahankan dirinya untuk hidup, dengan menyerang manusia yang lainnya. dalam keadaan seperti ini, setiap individu merasa tidak aman, selalu di hantui dengan ketakutan, karna pada dasarnya manusia adalah srigala bagi manusia yang lainnya, maka perlu di angkat seorang raja dengan kekuasaan mutlak, yakni negara sebagai raja yang memegang kekuasaan tertinggi yang menjalankan roda pemerintahan, yang menghasilkan produk hukum itu sendiri dalam negara (Dominikus, 2019).

Menurut Mahfud MD, di Indonesia sendiri menganut konsep negara hukum, sesuai Pasal 1 Ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang berbunyi "Negara Indonesia adalah Negara hukum", yakni di kenal dengan konsep Teori Prisma Hukum, teori ini di Indonesia mencampurkan (*rechstaat*, *rule of law* dan nilai spritual agama). *Rechtsstaat* di Indonesia digunakan untuk penguatan dengan tujuan untuk mendapatkan perlakuan yang sama dihadapan hukum (*the rule of law*), hukum yang tidak dapat memberikan keadilan bisa dilalaikan/buang. sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 28 D Ayat (1) yang berbunyi "setiap orang berhak pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum" (Ias, 2021).

Menurut Aristoteles, keadilan dapat dibedakan yakni, "Keadilan *Distributief*" adalah hak untuk mendapatkan kesamarataan dan bagian berdasarkan prestasinya, dan "Keadilan *Commutatief*" yakni kesamarataan dalam mendapatkan bagian terhadap pengalokasian hak tanpa pandang bulu yang berhubungan dengan pertukaran barang atau jasa (Ana, 2018). Di masa modernisasi yang saat ini, kata pembaharuan selalu dituntut oleh kalangan aktivis, mahasiswa, maupun anggota kelompok tertentu serta organisasi-organisasi kemasyarakatan lainnya. Tuntutan perubahan sering ditunjukkan terhadap penyelenggara negara, karna tidak sesuai dengan keinginan masyarakat, pendiskriminasian yang dilakukan oleh oknum pegawai pemerintah terhadap masyarakat awam seringkali terjadi dalam hal pelayanan publik, menjadikan catatan kurang baik oleh masyarakat terhadap penyelenggara negara (Sinambela, 2010).

Aparatur Sipil Negara adalah organ penyelenggara negara, berperan sebagai ujung tombak perpanjangan tangan pemerintah dalam hal pelayanan publik kepada masyarakat. Fungsi dan kewenangan yang dilaksanakan oleh Aparatur Sipil Negara secara yuridis diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Perilaku dan pola pelayanan Aparatur Sipil Negara masih banyak yang menyimpang dari yang seharusnya. Regulasi, petunjuk teknis (juknis), dan Petunjuk Pelaksanaan (juklak) sebagai payung hukum dan acuan pelaksanaan fungsi, kewenangan Aparatur Sipil Negara belum maksimal. Pola ini bila dibiarkan bergulir tanpa solusi akan berdampak pada pelayanan publik yang semakin buruk sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak sesuai harapan. Pengakuan hak-hak masyarakat oleh negara sebagaimana termuat dalam ketentuan Undang-Undang Dasar 1945, mendeskripsikan bahwa struktur masyarakat Indonesia adalah masyarakat yang majemuk dengan keragaman suku, agama, budaya, dan bahasa yang dipersatukan dengan sebuah simbol *Bhinneka Tunggal Ika* (walaupun berbeda-beda tetapi tetap satu) (Hilman dan Hery, 2016).

Akan tetapi, sampai saat ini di Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB), realita terhadap pelayanan publik dalam hal pelayanan administrasi kependudukan masih banyak masyarakat yang mengeluh dalam produk pelayanan seperti proses pembuatan Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik (e-KTP), dan Akta Kelahiran masih belum mampu memberikan asas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Disamping itu juga hasil observasi penulis asas persamaan di hadapan hukum (*equality before the law*) belum mampu diterapkan oleh pegawai pemberi pelayanan, selalu mengedepankan hubungan keluarga atau kenalan, kalau tidak punya kenalan proses pembuatannya akan sangat lama, dan jika punya kenalan maka pembuatannya sangat cepat, dan masih banyak calo yang terlibat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu yang mengakibatkan banyaknya pungutan liar. Kedisiplinan petugas pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu, kedisiplinan petugas kurang efektif.

Masih ada beberapa petugas pelayanan yang masih terlambat masuk kantor dan istirahat yang terlalu lama, sehingga ada tugas atau pekerjaan yang tidak selesai tepat waktu dan itu menghambat pekerjaan yang lain.

Persoalan lain yang di hadapi Disdukcapil adalah luas wilayah Kabupaten Dompu yang menyulitkan akses warga untuk mendatangi Disdukcapil. Hal ini disebabkan karena kurangnya inisiatif Pemerintah Desa dalam memfasilitasi warganya untuk melengkapi berkas administrasi kependudukannya. Warga yang tinggal di daerah yang jauh akan cenderung malas mendatangi Disdukcapil karena proses pengurusannya cenderung lama apalagi tidak di dukung dengan inisiatif oleh perangkat desa dalam memberikan sosialisasi atau mefasilitas untuk warga yang ingin mengurus berkas kependudukannya. Pemerintah Desa yang tidak aktif mengurus warganya akan menghambat proses pencatatan kependudukan bagi warga Kabupaten Dompu.

Permasalahan berikutnya yakni berkaitan dengan sarana dan prasarana. Kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Dompu dalam hal sarana dan prasarana masih kurang, dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat yang berdiri dan duduk di luar ruangan, karena masih kurangnya tempat duduk didalam ruangan tunggu. Dan tak kalah pentingnya yakni permasalahan yang berkaitan dengan standar pelayanan dan prosedurnya yang masih berbelit-belit yang mengakibatkan masyarakat awam kesulitan dalam hal mengurus administrasi kependudukan.

## METODE

Jenis penelitian ini yaitu normatif-empiris. Jenis penelitian hukum yang diterapkan pada kajian ini berbentuk penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian berjenis hukum normatif-empiris (terapan), ialah sebuah kajian yang membahas terkait pengimplementasian dari ketentuan UU dan dokumen secara fakta, dalam setiap tindakan di masyarakat. Pengkajian tersebut memiliki tujuan guna menentukan terkait hasil terapan dari persoalan hukum *in concreto*. Dalam menganalisis masalah yang diteliti, penulis menggunakan metode pendekatan meliputi Pendekatan Peraturan Perundang-Undangan (*Statue Aproach*), Pendekatan Komparatif, dan Pendekatan Sosiologis (*Sosiologis Approach*). Bahan hukum dalam kajian penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer yakni dai beberapa Undang-Undang, Bahan hukum sekunder dimana bahan hukum ini bisa tertuang dalam bentuk buku-buku dan bisa diperoleh melalui internet, dan bahan hukum tersier yaitu suatu bahan hukum tambahan dari kedua bahan hukum di atas yang mendefinisikan apa yang belum terkafer dalam bahan sebelumnya demi kesempurnaan penelitian ini.

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini terdii data data primer yang merupakan dokumen-dokumen berdasarkan hasil observasi ataupun dari lapangan secara langsung yang menjadi tempat, atau objek penelitian, melakukan *interview* (wawancara) terhadap responden dan informen yang tahu akan permasalahan yang diteliti. Responden merupakan orang pilihan yang dimintai keterangan atas persoalan yang di teliti, serta akan diberikan pertanyaan tertulis maupun tidak tertulis serta mampu merespon atau menjawab pertanyaan tersebut. Sedangkan informan adalah pelaku utama atau orang-orang terlibat langsung dengan masalah yang diteliti, atau orang yang benar-benar tahu serta menguasai masalah di lapangan dan data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dari hasil kajian dan analisis penulis dari studi kepustakaa, baik itu dari buku-buku dan artikel-artikel, Peraturan Perundang-Undangan yang sesuai penelitian ini. Instrumen Penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tehnik analisis data menggunakan Analisis kualitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksana Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu

Pelayanan publik diartikan, “melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan” (Agung, 2005). Selanjutnya menurut Kemenpan No. 63/KEP/M.PAN 7/2003, publik adalah “segala kegiatan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Sedangkan dalam rumusan undang-undang tentang pelayanan

publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Petugas Negara Nomor 63 Tahu 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Standar Pelayanan berisi penjelasan tentang apa, mengapa dan bagaimana upaya yang diperlukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Karjuni berpendapat bahwa, Standar pelayanan memuat norma-norma pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan. Dalam hal ini standar pelayanan harus memuat standar perlakuan terhadap pengguna, standar kualitas produk (out-put) yang diperoleh masyarakat dan standar informasi yang dapat diakses oleh pengguna layanan; Standar pelayanan memuat norma-norma pelayanan yang akan diterima oleh pengguna pelayanan yang akan diterima oleh pengguna pelayanan. Dalam hal ini standar pelayanan harus memuat standar perlakuan terhadap pengguna, standar kualitas produk (*output*) yang diperoleh masyarakat dan standar informasi yang dapat diakses oleh pengguna pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian
- d. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- e. Biaya Pelayanan
- f. Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- g. Produk Pelayanan
- h. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- i. Sarana dan Prasarana
- j. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- k. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan
- l. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Philip Kotler dikutip dalam buku Sampara Lukman berpendapat mengenai konsep pelayanan sebagai berikut *"A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied in physical produce"* (Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain yang secara inheren tidak berwujud dan tidak melibatkan kepemilikan apapun. Produksinya mungkin atau mungkin tidak terkait dengan produk fisik). Ada empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

- a. Penyedia layanan, yaitu. pihak yang dapat memberikan kepada konsumen suatu jasa tertentu atau berupa barang (goods) atau jasa (services).
- b. penerima jasa, yaitu konsumen (pelanggan).
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada individu yang membutuhkan layanan tersebut.
- d. Kepuasan Pelanggan Ketika menawarkan layanan, penyedia layanan harus melanjutkan dari tujuan utama layanan, yaitu. kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting karena tingkat kepuasan pelanggan biasanya sangat erat kaitannya dengan standar kualitas barang dan/atau jasa.

Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 tentang *Pelaksanaan* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Sesuai Pasal 26 dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melaksanakan:

- a. Koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam;
- b. Koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
- c. Koordinasi antarlembaga Pemerintah dan lembaga non-Pemerintah di kabupaten/kota dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan;
- d. Penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota;
- e. Pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan;
- f. Pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil;
- g. Pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil;
- h. Pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada desa atau yang disebut dengan nama lain;
- i. Pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;
- j. Penerimaan dan permintaan Data Kependudukan dari Perwakilan Republik Indonesia melalui Menteri;
- k. Fasilitas penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan;
- l. Penyelenggaraan pemanfaatan Data Kependudukan;
- m. Sosialisasi penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan;
- n. Kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi;
- o. Komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat;
- p. Penyajian Data Kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- q. Supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dalam rangka pembangunan basis Data Kependudukan; dan
- r. Pengawasan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan

Hasil wawancara tentang fungsi dan tugas pelayanan Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu tersebut mengharuskan bagi setiap warga ketika ingin dilayani dalam mengurus administrasi kependudukan harus melengkapi persyaratan yang ditentukan, hal ini dikarenakan output atau berkas yang dibuat tersebut merupakan dokumen berstatus hukum yang bisa dimanfaatkan sesuai ketentuan yang berlaku.

Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu merupakan Institusi Negara yang bertugas mengurus program kependudukan dalam pencatatan kependudukan disuatu daerah. Salah satu tugas Dina Dukcapil Kabupaten Dompu adalah menerbitkan surat-surat kependudukan sebagai bentuk pengakuan kepada warga Negara dengan cara memberikan pelayanan yang baik dalam pengurusannya. Dalam pelaksanaannya, Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu akan menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat dengan melalui prosedur yang berlaku sesuai dengan SOP atau PERDA sebagai bentuk standar operasional yang harus dilaksanakan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu.

Dalam mengurus KK, Akte Kelahiran, pindah datang dan pengambilan harus melalui dua tahapan yaitu antrian A dan antrian B. Dari dua antrian ini warga yang mengurus administrasi kependudukan harus melewati tahapan prosedur yaitu melengkapi persyaratan yang diminta seperti dalam pembuatan akta kelahiran di perlukan persyaratan sebagai berikut: surat kelahiran dari dokter, surat keterangan kelahiran dari desa/kelurahan asli, fotokopi saksi kelahiran sebanyak 2 orang, fotokopi KK dan KTP orang tua, fotokopi kutipan akta nikah yang di legalisir dan fotokopi yang bersangkutan bagi yang sudah wajib KTP. Apabila pengisian formulir tersebut lengkap maka akan di lanjutkan memberikan tanda terima dan pengambilan yang kemudian dari data tersebut akan diproses oleh pegawai Disdukcapil untuk di input datanya kemudian di verifikasi dan validasi yang pada akhirnya akan dicetak dan untuk diambil oleh warga Kabupaten Dompu.

Apabila prosedur di atas sudah lengkap dan berjalan normal, maka akta kelahiran biasanya akan jadi hanya dalam waktu 2 hari. Itu merupakan waktu paling cepat berdasarkan undang-undang No 23 Tahun 2006 menyatakan bahwa penyelesaian pembuatan akta kelahiran adalah 30 hari kerja. Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan apabila masyarakat membuat akta kelahiran di lakukan di bawah umur 60 hari sejak kelahiran maka tidak di kenakan biaya/gratis. Tetapi Dispendukcapil Kabupaten Dompu mempunyai SOP untuk keterlambatan pengurusan akta kelahiran.

Pada saat penelitian kami mewawancarai beberapa masyarakat tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran Dispendukcapil Kabupaten Dompu, seperti hasil wawancara Bapak Mansyur selaku masyarakat Kabupaten Dompu berikut: "Untuk pelayanan pegawai yang di berikan dalam melayani administrasi kependudukan sudah bagus, tetapi dalam proses pembuatan akta kelahiran di perlukan waktu yang lama padahal di dalam standar pelayanan Kabupaten Dompu di sebutkan bahwa pembuatan hanya membutuhkan waktu 2 hari saja. Tetapi kenyataannya akta kelahiran jadi lebih dari 2 hari bahkan ada yang lebih 1 bulan".

Hasil wawancara dengan masyarakat Kabupaten Dompu tentang pelayanan pembuatan akta kelahiran memang tidak sesuai dengan SOP yang sudah di tentukan Dispendukcapil Kabupaten Dompu. Hal ini juga di sampaikan oleh warga lain, seperti hasil wawancara dengan Ibu Nurma selaku masyarakat Kabupaten Dompu yang mengurus akta kelahiran di Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu bahwa: Pelayanan yang di berikan dalam pembuatan akta kelahiran kurang memuaskan karena proses pembuatan yang lebih dari 2 hari dari ketentuan membuat masyarakat Kabupaten Dompu malas dalam mengurus akta kelahiran anak. Saya mengurus akta kelahiran karena anak saya mau masuk sekolah. Karena akta kelahiran di butuhkan untuk pendaftaran sekolah.

Dari hasil wawancara di atas menegaskan bahwa, pelayanan publik yang di berikan Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu kurang maksimal. Terbukti dari keluhan masyarakat yang menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran yang memerlukan waktu yang lama. Pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan dapat menghambat pencapaian target yang sudah ditentukan oleh Permendagri. Seharusnya Dispendukcapil memberikan inovasi pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran atau memaksimalkan serta menambah pegawai dalam bidang administrasi dan menambah fasilitas fisik seperti komputer sehingga tidak akan terjadi penumpukan dalam pembuatan akta kelahiran dan dapat selesai sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran adalah kurangnya pegawai dalam bidang administrasi serta fasilitas fisik yang kurang. Berikut tabel jumlah anak yang sudah memiliki akta kelahiran dan yang belum memiliki akta kelahiran:

Dari data jumlah kepemilikan akta kelahiran tersebut membuktikan bahwa masyarakat Kabupaten Dompu sudah mulai sadar akan pentingnya administrasi kependudukan terutama akta kelahiran sebagai tanda kependudukan anak. Tetapi masih banyak juga anak yang belum memiliki akta kelahiran sebesar 54.357 anak atau sekitar 16,67%. Masih banyaknya anak yang belum memiliki akta kelahiran di karenakan budaya masyarakat Kabupaten Dompu akan mengurus akta kelahiran anak apabila dokumen tersebut diperlukan seperti pada saat pendaftaran sekolah atau saat melamar kerja. Hal ini dapat mempengaruhi target nasional yang pada tahun 2019 anak usia 0-18 tahun sudah harus memiliki akta kelahiran. Target Kemendagri pada tahun 2019 harus selesai 95% pencatatan akat kelahiran. Selain



itu alasan lain dari masyarakat tidak segera membuat akta kelahiran karena pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu lebih dari 2 hari yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan yang hanya membutuhkan waktu 2 hari kerja. Hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Dompu.

Pada bagan 2 di atas menunjukkan prosedur pelayanan terkait pengurusan KTP elektronik untuk masyarakat Kabupaten Dompu. Secara umum proses pelaksanaannya sama dengan bagan 1 yaitu diawali dengan pemenuhan persyaratan dalam pembuatan KTP elektronik yaitu: fotokopi KK dan fotokopi KTP lama (tidak untuk wajib KTP pemula). Kemudian dilanjutkan dengan pengecekan data aktif atau tidak apabila data tidak aktif maka harus diaktifkan dahulu dan bila data sudah aktif selanjutnya masuk ke tahap perekaman e-KTP setelah selesai tahap selanjutnya yaitu cetak e-KTP/surat keterangan yang kemudian di sahkan, setelah itu dokumen tersebut bisa di ambil oleh pemohon pembuat KTP elektronik. Berikut contoh KTP elektronik:

Perekaman e-KTP di atas sudah cukup menggambarkan bahwa sekitar 964.970 jiwa sudah melaksanakan perekaman e-KTP tetapi yang belum melaksanakan perekaman e-KTP juga masih cukup banyak sekitar 91.458 jiwa kebanyakan masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP dari golongan orang dewasa, manula dan anak yang baru berusia 17 tahun. Dengan masih banyaknya masyarakat yang belum melakukan perekaman membuat masyarakat tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil. sehingga pelayanan yang diberikan Dispendukapil kurang baik atau kurang prima dalam pelaksanaan perekaman e-KTP. hal ini karena dalam pembuatan e-KTP membutuhkan waktu lebih dari 30 hari kerja yang tidak sesuai dengan prosedur pelayanan yang harusnya selesai 30 hari kerja. Lamanya dalam pembuatan e-KTP karena tidak proposionalnya antara pegawai dengan masyarakat yang datang dalam mengurus administrasi kependudukan.

Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu memberikan inovasi-inovasi pelayanan dengan bekerjasama dengan seluruh Kecamatan dan desa yang ada untuk melaksanakan administrasi kependudukan. Sehingga masyarakat dapat melakukan pembuatan e-KTP secara langsung di Kecamatan. Tetapi untuk perubahan data kependudukan tidak bisa dilakukan di kecamatan, perubahan data kependudukan hanya bisa dilakukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu karena data kependudukan dapat dibuka di Dinas Dukcapil. Selain Dispendukcapil Kabupaten Dompu masyarakat yang ada diluar Kabupaten Dompu juga bisa membuat atau merubah data secara langsung di mentri dalam negeri.

Sesuai dengan surat edaran yang diberikan oleh menteri dalam negeri dalam rangka mensukseskan pelaksanaan pilkada serentak tahun 2018 pemilu legislatif dan pemilu presiden dan wakil presiden tahun 2019 Dispendukcapil harus meningkatkan dan mempercepat pelayanan publik. Pada bulan Januari 2016 Mendagri mengeluarkan surat tentang KTP elektronik yang awalnya berlaku hanya 5 tahun sekarang berlaku seumur hidup sesuai dengan undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 64 ayat 7 huruf a mengamanatkan KTP elektronik warga negara Indonesia masa berlakunya seumur hidup, selanjutnya KTP elektronik yang sudah diterbitkan sebelum undang-undang itu ditetapkan berlaku seumur hidup. Jadi KTP elektronik yang sudah diterbitkan sejak 2011 berlaku seumur hidup, tidak perlu diperpanjang walaupun habis masa berlakunya, kecuali ada perubahan elemen datanya.

Kartu identitas anak (KIA) merupakan sebuah kartu resmi yang diterbitkan oleh pemerintah sebagai bentuk kepedulian dan perlindungan kepada anak untuk pemenuhan hak konstitusionalnya sebagai warga negara Indonesia. Sesuai permendagri No 2 tahun 2016 KIA diterbitkan oleh anak usia 0-16 tahun artinya KIA ini merupakan sebuah petunjuk identitas anak sebelum memasuki usia produktif yang harus mempunyai KTP. KIA sendiri terbagi menjadi dua yaitu KIA untuk usia 0-5 tahun tidak diwajibkan melaksanakan perekaman fisik sedangkan untuk anak usia 6-16 diwajibkan melakukan perekaman fisik. Kabupaten Dompu sudah melaksanakan Program KIA pada tahun 2016.

KIA di Kabupaten Dompu masih berada pada tahap pencetakan kartu KIA. Pada tahapan awal pemerintah pusat memberikan 40.000 keping blangko untuk pencetakan KIA. Pada pencetakan tahap pertama ini Dispendukcapil hanya dapat mencetak KIA sebanyak 39.575 keping. Pencetakan tahap pertama ini sesuai dengan jumlah data anak usia 0-6 tahun di Kabupaten Dompu. Data tersebut diperoleh dari 1.126 lembaga PAUD dan

posyandu. Dispendukcapil memilih data anak usia 0-6 tahun karena prosedur untuk pencetakan tidak memakai foto. Sisa keping blangko KIA akan digunakan ke tahap berikutnya untuk di beri penambahan blangko lagi.

Sebenarnya dalam mekanisme standar operasional pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Dompu sudah baik tetapi pelaksanaan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran dan e-KTP masih kurang maksimal. Pembuatan akta kelahiran dan e-KTP yang memerlukan waktu lebih lama dari standar operasional yang sudah ditentukan membuat pelayanan publik di Dispendukcapil di rasa kurang baik. Selain itu banyak masyarakat Kabupaten Dompu yang kurang paham dengan mekanisme standar operasional pelayanan Dispendukcapil contoh seperti ketentuan dalam pendaftaran dan denda kepengurusan administrasi kependudukan apabila telat dalam kepengurusan akta kelahiran yang lebih dari 60 hari akan dikenakan denda oleh Dispendukcapil sebesar Rp.20.000. hal ini karena kurangnya informasisecara langsung maupun di media masa.

Dispendukcapil membuat inovasi-inovasi baru seperti jemput bola atau one by one serta akta kelahiran *online* di fungsikan untuk meningkatkan atau mempercepat target pembuatan akta kelahiran dan e-KTP. Inovasi-inovasi tersebut sudah dapat meningkatkan jumlah pembuatan akta kelahiran dan e-KTP. Untuk pelayanan di Dispendukapil pemerintah dapat menambahkan pegawai di bagian administratif atau memanfaatkan tenaga pegawai yang ada serta menambah jumlah sarana secara fisik seperti penambahan komputer untuk dibagian administrasi dengan demikian masyarakat Kabupaten Dompu yang datang dapat terlayani semua dengan adanya penambahan pegawai di bagian administratif. Hal ini pelayanan publik yang diberikan akan sesuai dengan standar yang telah ditentukan pemerintah.

Dalam pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan akuntabilitas. aparatur pelayanan publik harus bekerja sesuai dengan standar-standar profesional, peraturan perundang-undangan, konstitusi nilai-nilai masyarakat dan norma-norma politik agar implementasi pelayanan publik bisa berjalan dengan baik. Aparatur pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Dompu harus mengutamakan akuntabilitas agar standar operasional pelayanan dapat diterapkan oleh pegawai Dispendukcapil dengan baik sehingga tidak akan terjadi masalah dalam pembuatan akta kelahiran dan e-KTP yang tidak sesuai dengan SOP.

Target umum dari tugas Disdukcapil adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada warga Kabupaten Dompu dalam mengurus pencatatan kependudukan dan penerbitan administrasi kependudukan untuk warga agar bisa digunakan sebagaimana semestinya. Target Disdukcapil tersebut mengupayakan untuk memberikan administrasi kependudukan kepada seluruh warga Kabupaten Dompu sebagai bentuk pengakuan bahwa administrasi kependudukan ini merupakan hak dan kewajiban seluruh warga Indonesia khususnya warga Kabupaten Dompu dengan pelayanan yang maksimal.

Kemampuan pegawai juga menjadi faktor penentu untuk menciptakan kinerja pelayanan publik yang baik, kemampuan kinerja pegawai ada dua yaitu kemampuan fisik dan kemampuan intelektual. Menurut penuturan Subag umum dan kepegawaian dengan Ibu Leni Maya, S.Sos sebagai berikut: "Kalau pelatihan masuk dalam kemampuan teknis tapi kalau pendidikan termasuk non teknis. Pelatihan tidak harus dalam bentuk formal, kalau itu supaya mengetahui tugas pokok dan fungsi bidang pelayanan seperti apa. Cara penelaaha suatu tugas itukan beda, cara menilainya itu dengan hasil kinerja yang telah selesai".

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan dapat diukur dari pendidikan dan pemberian pelatihan yang diikuti oleh para pegawai penyedia pelayanan. selain itu hubungan antara pendidikan dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas juga sangat berpengaruh. Pelatihan yang diberikan kepada pegawai Dispendukcapil terutama dalam pembuatan akta kelahiran dapat berupa pelatihan nonformal.

Kemampuan intelektual diperlukan untuk menjalankan kegiatan mental. Sehubungan dengan pegawai Dispendukcapil, kemampuan intelektual para pegawai dinilai melalui kecakapan kerja sehari-hari. Selain itu selama satu minggu diadakan pelatihan untuk meningkatkan kinerja para pegawai terutama didalam hal pembuatan akta kelahiran dan e-KTP. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Fatmawati, SE selaku Sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu: "Untuk yang PNS, kalau yang dibidang pencatatan sipil semuanya berkompeten. Kalau cara penilaiannya itu pegawainya dikasih

tugas lalu kita proses dan dilihat apakah dia cekatan atau tidak. Tapi kalau memang tidak nanti akan dikasih bimbingan tiga kali, tapi setelah di bimbing tiga kali tetap tidak bisa baru kita tahu kalau pegawai itu tidak berkompeten. Kalau secara teknis ada untuk melakukan pelatihan kepada pegawai yang baru satu minggu. Dan yang lebih ditekankan adalah tupoksinya. Dalam hal pelayanan akta dan e-KTP serta bagaimana prosedurnya”.

Sebagaimana besar Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terutama dalam pembuatan akta kelahiran dan e-KTP sudah kompeten dalam bidangnya masing-masing. Hal ini sesuai dengan penuturan Subag umum dan kepegawaian Leni Maya, S.Sos sebagai berikut: “Kalau selama ini yang saya tahu, pegawai muda banyak juga yang kompeten. Artinya dari rekrutmennya sudah diperhatikan kebutuhannya dan dari latar pendidikannya. Kalau menurut saya, nanti pada saat pegawai itu masuk, akan ada peraturan sendiri dan para senior memberikan arahan dan membimbing, pelatihan secara formal juga ada. Selain bekerja kami juga memantau dan membimbing secara langsung”.

Dari pernyataan dapat disimpulkan bahwa setiap pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah memiliki kemampuan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Selain itu pada saat bekerja secara langsung atasan memantau para pegawainya dan memberikan bimbingan atau arahan kepada pegawai baru.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya Manusia Dispendukcapil Kabupaten Dompu belum berkompeten dalam pelayanan administrasi kependudukan. Apabila ada pegawai yang tidak berkompeten maka pegawai akan diberikan pelatihan-pelatihan oleh Dispendukcapil selama tiga hari agar pegawai dapat mengoperasikan alat sehingga dapat dengan cekatan melayani masyarakat.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila para pelaksana kebijakan memiliki sikap yang baik maka para pelaksana akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, apabila sikapnya tidak baik maka dalam menjalankan tugasnya akan tidak baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu dengan Ibu HJ. Fatimah, SE., berikut: “Sikap para pelaksana administrasi kependudukan ini sudah bekerja sesuai dengan mekanisme standar operasional pelayanan. meskipun kami kekurangan pegawai kami tetap akan memberi yang terbaik agar masyarakat puas dengan pelayanan kami”.

Dari hasil wawancara di atas bahwa pegawai Dispendukcapil sudah bekerja sesuai dengan mekanisme standar pelayanan meskipun terkendala dikuantitas pegawai yang kurang dalam menangani banyaknya masyarakat Kabupaten Dompu yang mengurus administrasi kependudukan.

Peneliti juga mewawancarai kepala Dispendukcapil berikut pernyataan yang diberikan oleh Bapak Drs. Abd. Najib selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu: “Konsistensi itu masing-masing sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang di berikan. Masing-masing pegawai itu kan ada yang bertugas dalam bidang akta kelahiran, KIA dan e-KTP. Mereka boleh ikut campur ketugas yang lain kecuali karena ada data atau informasi yang di butuhkan”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa sejauh ini tanggungjawab yang dilakukan oleh pegawai Dispendukcapil terkait dengan pembuatan akta kelahiran dan e-KTP sudah konsisten. Dimana setiap tugas di bagi berdasarkan jenisnya dan kemudian di berikan kepada seksi kelahiran selanjutnya di proses. Campur tangan atau kerja sama terjadi jika ada salah satu dari seksi membutuhkan data atau informasi dari seksi lain mengenai akta kelahiran.

Pendekatan secara personal juga merupakan langkah yang sering diambil oleh para pegawai dalam menangani masalah yang timbul antara sesama pegawai lain. Dan juga membantu sesama pegawai dalam hal pelaksanaan tugas. Hal ini sesuai dengan penuturan Bapak Drs. Abd. Najib selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu: “Paling utama yang terpenting adalah kenyamanan. Bagi saya kalau kerja itu tidak boleh yang terlalu serius, saling menghargai antar sesama pegawai itu perlu. Disini komunikasinya harus tinggi. Memang dituntut harus tinggi antar sesama pegawai. Contoh kecil kerja sama yang dilakukan seperti ini, karena saya bagian kepala bidang maka saya harus membubuhkan tanda tangan dokumen akta kelahiran”.

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar pegawai sangat dibutuhkan, selain untuk menciptakan kondisi kerja yang baik yaitu dengan menimbulkan kenyamanan agar para pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu tidak jenuh dalam bekerja, komunikasi juga dibutuhkan dalam penyelesaian tugas-tugas yang diberikan. Pengaruh tanggung jawab terhadap kinerja juga berbanding lurus. Pimpinan tidak harus memberikan tekanan kepada bawahan untuk meningkatkan rasa tanggung jawab. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diberikan oleh Drs. Abd. Najib Selaku Kepala Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu sebagai berikut: Pegawai yang memiliki rasa tanggung jawab, pasti akan menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Tidak harus dengan paksaan dan takut kepada pimpinan, itu sudah kesadaran dari pegawai masing-masing untuk menyelesaikan tugasnya dalam pemberian pelayanan publik.

Terkait dengan pelayanan pembuatan akta kelahiran, Pegawai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menganggapi keluhan dari masyarakat. Hal ini sesuai dengan penuturan Ibu Nur Insani, S. Kom selaku Kabid Pelayanan Dapduk sebagai berikut: Kita menampung semua keluhan dari semua masyarakat, dan kita berusaha langsung menindak lanjuti keluhan yang disampaikan. Kita menganggap keluhan-keluhan ini sebagai koreksi untuk menjadi yang lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan publik.

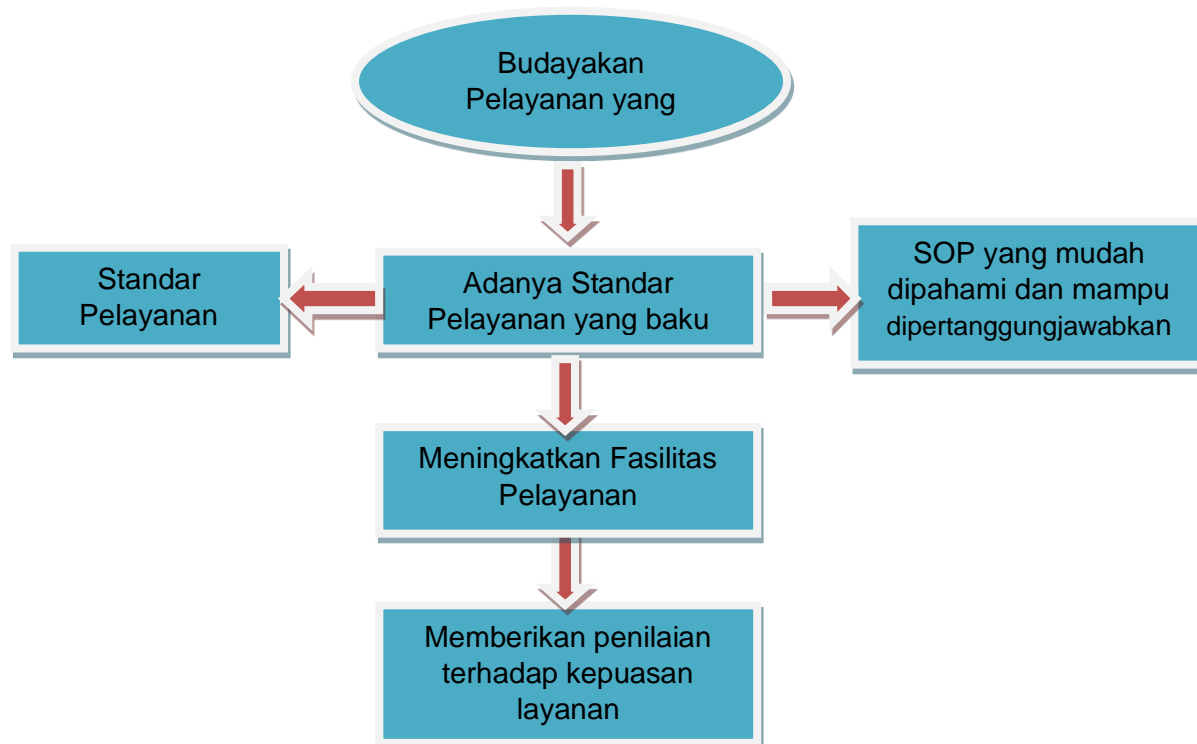
Selain belum maksimalnya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Dispendukcapil juga masih minim dalam mensosialisasikan administrasi kependudukan di media masa maupun media *online* seperti web Dispendukcapil yang minim akan informasi tentang administrasi kependudukan. Sehingga banyak masyarakat yang susah untuk mengakses informasi secara lengkap tentang administrasi kependudukan secara *online*. Selain itu masyarakat Kabupaten Dompu belum semuanya mengerti tentang teknologi hanya sebagian masyarakat saja yang melek akan teknologi sehingga kualitas masyarakat juga menjadi masalah yang harus segera ditangani.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai Dispendukcapil sudah menunjukkan kualitas yang baik karena telah melakukan tugas dan pelayanan yang baik. hal ini didukung dengan penilaian Kepala Dispendukcapil mengenai kualitas pegawai dalam melayani masyarakat membuat administrasi kependudukan. Hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Dispendukcapil menemukan fakta bahwa: "Kualitas rata-rata pegawai Dispendukcapil sudah bagus, tetapi kuantitasnya yang masih kurang. Hal inilah yang menurut kami sebagai penghambat dalam melakukan pelayanan publik. Kemampuan personil kami memang terbatas, kami (dispendukcapil) hanya ada 33 personil. Harusnya melihat rasio penduduk kita yang 1,3 juta lebih itu harusnya personil kita ada 70 orang. Kekurangan itu terjadi dimana-mana karena pemerintah tengah menerapkan moratorium. Beruntung kita untuk jemput bola ini dibantu oleh relawan dari mahasiswa dan masyarakat, sehingga kita bisa melayani masyarakat hingga 300 pemohon perhari".

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa proporsi kepegawaian di Disdukcapil masih kurang karena hanya memiliki 33 personil. Berikut data jumlah masyarakat yang mengurus kartu kependudukan terutama akta kelahiran dan e-KTP setiap harinya. Dari data di atas menunjukan bahwa kepengurusan e-KTP dan perubahan data cukup banyak perharinya untuk kepengurusan akta kelahiran masih rendah. Dengan banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus akta kelahiran dan e-KTP membuat pegawai administrasi kerepotan dalam memberikan pelayanan yang prima. Dari hasil wawancara di atas juga didukung dengan data kepegawaian di Disdukcapil sebagaimana berikut ini:

Data di atas merupakan tingkat pendidikan dan jumlah pegawai Dispendukcapil Kabupaten Dompu yang menunjukan masih kurangnya kuantitas pegawai Dispendukcapil Kabupaten Dompu. Dari jumlah pegawai Dispendukcapil dengan masyarakatnya yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan memang tidak sesuai bahkan pegawai bisa kerepotan dalam pemberian pelayanan. Untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal harusnya Dispendukcapil menambah pegawai untuk memaksimalkan pelayanan agar masyarakat dapat terlayani semua dan target pencatatan kependudukan dapat di capai dengan maksimal. Tetapi Dispendukcapil Kabupaten Dompu belum ada penambahan pegawai karena pemerintah sedang menerapkan moratorium. Sehingga Dispendukcapil Kabupaten Dompu hanya bisa memaksimalkan tenaga pegawai yang ada untuk melayani masyarakat dengan baik. Berikut tabel jumlah pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan:

Data di atas adalah data jumlah pegawai di bagian pelayanan dalam pelayanan pencatatan kependudukan hanya terdapat 5 pegawai dalam melayani administrasi kependudukan contohnya seperti akta kelahiran, e-KTP, KK, akta kematian dan lain-lain. Dengan 5 pegawai tersebut sangat kurang di bandingkan dengan jumlah masyarakat yang datang dalam mengurus surat kependudukan. Masyarakat yang datang ke Dispendukcapil perhari mencapai 300 orang yang akan mengurus berbagai administrasi kependudukan. Banyaknya jumlah masyarakat yang datang dalam mengurus administrasi kependudukan harusnya Dispendukcapil Kabupaten Dompu menambah pegawai dalam pelayanan administrasi sehingga tidak terjadi penumpukan antrian. Untuk di bagian perekaman e-KTP hanya 2 orang saja karena perekam e-KTP hanya memerlukan waktu yang sebentar. Sehingga di pelayanan perekaman e-KTP tidak begitu antri seperti di pelayanan administrasi. Dengan penambahan pegawai yang proposinal dengan jumlah masyarakat yang datang akan membantu sebuah pelayanan berjalan dengan baik.



**Gambar 1.** Konsep Alur Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu

Beberapa Konsep dalam meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu yakni:

a. Membudayakan Pelayanan Yang Prima

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan sikap profesional aparatur penyelenggara administrasi kependudukan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebab di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Dompu banyak sekali keluhan-keluhan dari masyarakat penerima layanan, masyarakat menilai sikap dan perilaku pegawai pemberi pelayanan administrasi kependudukan masih belum efektif, maka diperlukan sikap yang profesional dengan membudayakan pelayanan yang setulus hati kepada masyarakat penerima layanan lebih khusus masyarakat di Kabupaten Dompu.

Dalam hal pelayanan publik yang di utamakan adalah sikap dan perilaku yang sesuai harapan masyarakat dan dukung oleh Sumber Daya Manusiayang menghuni, tentu pastinya sikap profesional akan mampu diterapkan oleh para pegawai pemberi pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu, karena di Dinas Dukcapil Dompu selama ini, masyarakat di baut susah karna mengedepankan hubungan keluarga dan kerabat dan bahkan yang lebih mirisnya lagi pungutan liar semakin

merajalela, maka di perlukan sikap yang profesional terhadap seluruh pegawai pemberi layanan, karna jika pegawai pemberi layanan sikapnya bobrok atau tidak sopan maka integritas para pegawai pemberi layanan pastinya akan rendah yang mengakibatkan ketidakpuasan dari masyarakat penerima layanan.

Disisi lain meningkatkan Sumber Daya Manusia dan profesional pegawai menjadi aspek yang sangat penting dalam pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu, jika kondisi para pegawai pelayanan memiliki kompetensi, skill, kecakapan, keterampilan dan perilaku taat hukum yang sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan juga penempatan posisi yang sesuai dengan kemampuan dan skill di bidangnya, yang pastinya akan memberikan dampak yang lebih baik dari yang sebelumnya sehingga akan tercipta pelayanan yang baik serta berkualitas.

b. Membuat Standar Pelayanan yang baku dan SOP mudah dipahami masyarakat

Cara selanjutnya oleh penulis dalam meningkatkan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu yakni membuat inovasi kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan tujuan inovasi kebijakan baru tersebut meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu yang efektif, efisien, akuntabel dan tidak diskriminasi.

Tujuan utama dalam membuat kebijakan adalah untuk merubah pandangan masyarakat yang sebelumnya buruk menjadi baik, seperti halnya pelayanan yang masih berbelit-belit, serta memakan waktu yang tidak pasti, sedangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu pelayanan KK, KTP, dan Akta Kelahiran, waktu pelayanan 1 jam sampai selesai, akan tetapi realitanya melebihi waktu yang ditetapkan tersebut, bahkan masyarakat sampai menunggu berhari-hari dalam mendapatkan kepastian. Dengan adanya standar yang baku dan mudah dipahami masyarakat, maka pandangan masyarakat yang sebelumnya buruk akan menjadi lebih baik dan masyarakat Dompu puas terhadap setiap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu.

Standar pelayanan minimal untuk mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang diberikan kepada masyarakat secara minimal. Kebijakan Pemerintah dengan membuat standar pelayanan minimal yakni bertujuan untuk transparansi dan akuntabilitas kepada masyarakat penerima layanan, dengan adanya kebijakan tersebut, akan menghindari perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini di lakukan oleh aparatu pemerintah pemberi pelayanan publik.

c. Meningkatkan Fasilitas Penunjang Pelayanan Konsep

selanjutnya yakni melakukan peningkatan akomodasi fasilitas sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat di Kabupaten Dompu, karna pelayanan tidak akan maksimal jika tidak didukung oleh akomodasi fasilitas yang lengkap dan memadai malah memperhambat pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu. Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu perlu meningkatkan fasilitas pelayanan, karena sekarang ini fasilitas pelayanannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu yang masih kurang lengkap, hasil obsevasi penulis bahwasannya masih banyak masyarakat penerima pelayanan yang duduk di laur ruangan tunggu, diakibatkan kurangnya kursi di ruangan tunggu, AC yang kurang maksimal sehingga masyarakat tidak betah di ruangan tunggu.

Dalam meningkatkan akomodasi sarana dan prasarana untuk mempercepat dan meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang sesuai harapan masyarakat pada umumnya dan lebih khusus masyarakat Dompu diharapkan kepada Pemerintah Daerah mengalokasikan dana untuk peningkatan sarana dan prasarana yang di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Dompu.

d. Memberikan Penilaian Terhadap Kepuasan Layanan

Konsep selanjutnya oleh penulis adalah melakukan penilai secara rutin kepada seluruh oknum pemberi pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Dompu, penilaian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu kepada masyarakat, dan dijadikan sebagai tolak ukur dalam merubah pelayanan yang lebih baik sesuai yang diharapkan masyarakat Dompu. Daya tanggap sangat diperlukan lebih khusus kepada Kepala Dinas Dukcapil Dompu dalam menanggulangi kekurangan-kekurangan yang dinilai masyarakat supaya merubah ke yang lebih maksimal, efisien, dan akuntabilitas.

**Implementasi Asas Pelayanan Yang Baik Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Dompu Nusa Tenggara Barat**

Salah satu upaya mewujudkan dalam suatu sistem adalah implementasi. Kebijakan yang telah ditentukan, karena tanpa implementasi sebuah konsep tidak akan pernah terwujud. Implementasi kebijaksanaan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan- keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa memperoleh apa dari suatu Kebijaksanaan.

Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebutnya dengan istilah implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik*. Menurutnya implementasi kebijakan (*Policy Implementation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas maka dalam memberikan layanan terhadap masyarakat, penyelenggara/instansi pemberi pelayanan harus bersikap dan bertindak secara profesional dengan memperhatikan asas-asas pelayanan publik.

Proses implementasi ini merupakan abstrak atau kegiatan atau kebijakan yang pada dasarnya dilaksanakan dengan sengaja untuk mencapai efisiensi yang tinggi dari implementasi kebijakan publik dan terkait antara satu variabel dengan variabel lainnya. Model yang dikembangkan oleh Van Meter Van Horn mensyaratkan implementasi politik berproses secara linier dari keputusan politik. Berdasarkan penjelasan tersebut, implementasi dapat diartikan dengan memahami apa yang seharusnya terjadi setelah program divalidasi atau dirumuskan. Fokus implementasi politik adalah pada peristiwa dan kegiatan yang terjadi setelah pedoman politik suatu negara ditetapkan, yang mencakup upaya pengelolaan dan konsekuensi atau efek aktual pada masyarakat atau peristiwa. Implementasi melibatkan banyak fungsi yaitu lembaga pelaksana yang diberi mandat hukum yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program harus memiliki sumber daya yang diperlukan seperti personel, peralatan, dan uang untuk memastikan kelancaran pelaksanaan. Badan eksekutif mengembangkan arahan khusus, peraturan, rencana dan rencana program dari aturan. Eksekutif harus mengatur kegiatan dengan menciptakan unit-unit birokrasi dan rutinitas untuk mengatasi beban politik. Keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa variabel pelayanan.

Sedangkan menurut Bernadine R. Widjaya dan Susilo Suprado, implementasi politik dalam Pasolong (2013) menunjukkan bahwa implementasi mengubah rencana menjadi praktik. Namun menurut Mazmanian dan Subatier, implementasi politik adalah pelaksanaan dasar keputusan politik berupa undang-undang, tetapi ada juga perintah eksekutif atau keputusan penting atau keputusan pengadilan, keputusan meliputi: 1) keputusan harus mengidentifikasi masalah yang akan dipecahkan. 2) mengartikulasikan dengan jelas tujuan atau sasaran yang dapat dicapai. 3) cara untuk menyusun atau mengelola proses aplikasi.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dan perencanaan dan perumusan sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik terdapat asas-asas sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum adalah pemberian layanan publik mendahulukan kepentingan umum dan mengesampingkan kepentingan pribadi atau perorangan.
- b. Kepastian hukum yaitu yang memberikan terwujudnya hak dan kewajiban setiap orang dalam pelayanan publik.
- c. Kesamaan hak merupakan dalam pemberian pelayanan tidak boleh memandang suku, ras, golongan, agama, status semua masyarakat sama kedudukannya di mata pelayanan.
- d. Keprofesionalan adalah penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan pada pengawai instansi pemberi layanan memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.
- e. Keseimbangan hak dan kewajiban yakni pemenuhan hak yang sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi layanan maupun penerima pelayanan publik.
- f. Partisipatif adalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik setiap masyarakat berhak ikut serta dalam memberikan aspirasi demi terciptanya pelayanan yang berkualitas dan yang sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan dan tidak diskriminatif merupakan pemberian pelayanan publik yang tidak pandang bulu, semua orang penerima layanan sama kedudukannya.
- h. Keterbukaan adalah pemberaian pelayanan diharuskan transparansi dalam memberi pelayanan dan informasi seputar pelayanan, agar supaya masyarakat secara cepat dan mudah memenuhi persyaratan dalam menerima pelayanan publik.
- i. Akuntabilitas yaitu penyelenggaraan pelayanan publik wajib mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta bertanggung jawab atas segalanya.
- j. Fasilitas dan perlakuan yang khusus terhadap kelompok rentan adalah memberikan perlakuan yang sesuai dengan martabat kemanusiaan terhadap kelompok rentan.
- k. Ketepatan waktu merupakan penyelenggaraan pelayanan publik harus berpedoman pada Standar Operasional Prosedur dan ketentuan Peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam menyelesaikan pelayanan harus dengan tepat waktu.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan ialah penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan dengan cepat, mudah dipahami dan mudah di jangkau oleh masyarakat penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan pada dasarnya berpedoman pada ketentuan Peraturan Perundang-Undang dan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu dalam menjalankan tugas dan fungsinya yaitu memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakat Dompu, sebagaimana di tegaskan dalam Pasal 28 D Ayat (1) UUD 1945 yang menegaskan: "setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama dihadapan hukum" lebih khusus tentang kelengkapan administrasi kependudukan, sebagaimana mana ditegaskan dalam Pasal 26 Ayat (1) UUD 1945, yang berbunyi: "Yang menjadi warga negara ialah orang-orang bangsa Indonesia asli orang-orang bangsa lain yang disahkan oleh undang-undang sebagai warga negara". Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan jantung yang menjadi tolak ukur dari pelaksanaan pelayanan publik, dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 21 terdapat komponen standar pelayanan yang meliputi: a. dasar hukum, b. persyaratan, c. sistem, mekanisme, dan prosedur, d. jangka waktu penyelesaian, e. biaya/tarif, f. produk pelayanan, g. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, h. kompetensi pelaksana, i. pengawasan internal, j. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, k. jumlah pelaksana, l. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, m. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, dan n. evaluasi kinerja pelaksana.



Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap penyelenggaraan Administrasi kependudukan di Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu. Dalam organisasi pemerintahan, memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dihindari karena merupakan suatu kewajiban dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada seluruh masyarakat Dompu. Dalam memberikan pelayanan tidak terlepas dari kendala-kendala ataupun permasalahan, sepatutnya sebagai instansi pemberi pelayanan, sudah kewajibannya menyelesaikan persoalan tersebut dengan memberikan solusi terbaik dalam hal pelayanan. Kendala-kendala bisa ditemukan di internal organisasi penyelenggara maupun penerima pelayanan yakni masyarakat Dompu pada umumnya. Biasanya kendala yang banyak di jumpai adalah dari masyarakat penerima jasa pelayanan yang berkaitan dengan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh penerima jasa pelayanan, tidak lupa juga kendala dalam internal organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Indikator yang harus dicapai oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu adalah Indeks Kepuasan Masyarakat yang harus dipenuhi. Akan tetapi dalam pelaksanaannya di Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu, pelayanan yang diberikan masih berbelit-belit, tidak memiliki kepastian waktu penyelesaian.

Pemerintah Kabupaten Dompu berkewajiban dan bertanggungjawab menyelenggarakan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Bupati dengan kewenangan meliputi:

- a. Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- b. Pembentukan instansi pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan;
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan perundang-undangan;
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan;
- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagai urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan;
- g. Penyajian data kependudukan berskala Kabupaten/Kota berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam Negeri;
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan terdapat beberapa jenis pelayanan dan prosedur pelayanan yakni sebagai berikut:

a. Kehandalan

Kehandalan merupakan kemampuan pegawai pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, kehandalan di jadikan tolak ukur yang digunakan dalam pelayanan publik demi terciptanya pelayanan yang mudah, cepat, dan tepat. Instansi pelayanan publik diharuskan dalam memberikan pelayanan berkualitas dan memuaskan penerima pelayanan.

Dinas Dukcapil Kabupaten Dompu tidak ada mekanisme yang mengatur secara tegas tentang ketentuan waktu penyelesaian pengajuan data oleh pemohon dalam setiap layanan. Hal ini menimbulkan rasa kecewa kepada masyarakat Dompu, karena tidak ada ketentuan waktu yang jelas terhadap waktu penyelesaian data yang diajukan oleh pemohon. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sukrin Selaku masyarakat pengguna jasa di Dukcapil Kabupaten Dompu, menyatakan:

"Pelayanan publik yang diberikan Dukcapil Dompu masih belum menunjukkan sikap yang adil terhadap semua masyarakat sebagai penerima pelayanan, masih banyak sekali oknum-oknum tertentu dalam pemberian pelayanan mengutamakan asas pendekatan, dan memberi Upah supaya data yang mereka ajukan cepat selesai, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama pengajuan yang mereka ajukan cepat selesai. Sedangkan masyarakat yang lainnya menunggu Nomor antrian di panggil, bahkan lebih mirisnya lagi menunggu beberapa hari untuk selesai bahkan belum selesai kalau tidak ditanyakan secara langsung terhadap oknum pegawai pelayanan".

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu masih belum mampu menunjukkan sikap yang adil kepada seluruh masyarakat pengguna layanan di Kabupaten Dompu, melainkan masih ada saja diskriminasi yang dilakukan oleh oknum-oknum penyelenggara pelayanan, dengan mengutamakan pendekatan keluarga, teman/sahabat, bahkan lebih mirisnya terdapat oknum manarik upah terhadap jabatan yang mereka pegang.

b. *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sudah baik maka masyarakat akan menilai baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan Kabupaten Dompu namun sebaliknya jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat buruk, maka masyarakat akan menilai buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan.

Penampilan pegawai pelayanan sangat mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Berkaitan dengan penampilan pegawai pelayanan, di Kantor Kabupaten Dompu pegawai layanan sudah berpenampilan rapi dan menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan. Penampilan memang sangat berpengaruh dalam proses pelayanan agar menimbulkan kesan yang baik. Pegawai pelayanan akan memaksimalkan penampilannya demi pelayanan yang berkualitas bagi pengguna layanan sehingga tujuan akhir kepuasan dapat tercapai.

Kenyamanan tempat dalam proses pelayanan sangat penting bagi pengguna layanan. Selain itu tempat pelayanan juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan. Kabupaten sebagai penyedia layanan publik harus memberikan kenyamanan tempat bagi pengguna layanan yang datang, dari menyediakan tempat yang cukup agar pengguna layanan tidak merasakan sempit di dalam ruangan, kemudian menyediakan tempat duduk yang disesuaikan dengan ruangan yang ada. Selain tempat duduk, pendingin ruangan seperti AC juga dibutuhkan untuk kenyamanan pengguna layanan. Jika hari sudah mulai siang, maka biasanya di dalam ruangan akan menjadi lebih panas apalagi banyak orang yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan.

Tempat pelayanan yang saat ini sudah termasuk kategori baik karena sudah di siapkan beberapa fasilitas diantaranya kursi yang ditempati megantri dan Wifi gratis yang bisa digunakan masyarakat dalam mengurus dan mencari hiburan saat merasa jenuh dalam proses megantri sehingga membuat para masyarakat tetap nyaman megantri.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah dijanjikan. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.

Pengguna layanan akan merasa dihargai oleh pegawai layanan ketika pegawai pelayanan dapat memberikan respon yang baik. Merespon pengguna layanan dapat menimbulkan efek positif bagi kualitas pelayanan publik di kantor Kabupaten Dompu. Pegawai merespon dan tanggap dengan para pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan ini dibuktikan ketika pengguna layanan yang sudah selesai mendapatkan pelayanan, pegawai langsung memanggil antrian selanjutnya dan bertanya apa keperluan yang diperlukan dan hal ini juga salah satu cara dalam memperbaiki citra suatu instansi termasuk Dinas Pemerintahan Bombana.

Pengguna layanan pasti akan senang jika pegawai di kantor pelayanan respon atau tanggap terhadap keperluan pengguna layanan. Ini akan menjadi penilaian yang baik bagi penyedia layanan. Pengguna layanan akan merasa senang ketika pegawai layanan melakukan proses pelayanan dengan cepat dan tepat. Tepat dapat diartikan pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan pengguna layanan. Pelayanan yang tepat merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan sehingga keperluan yang dihadapi pengguna layanan dapat terselesaikan dengan baik dan pada akhirnya kepuasan masyarakat tercapai. Contohnya

saat pengguna layanan yang akan melegalisir KK, ketika pegawai memanggil pengguna layanan sesuai antriannya, kemudian pegawai langsung memberikan pelayanan dengan cepat, sehingga pengguna puas dengan pelayanan yang diberikan. Namun tidak semua pegawai dapat melayani dengan cepat. Semua itu tergantung ada atau tidaknya pegawai yang ada di ruang pelayanan. Jika pegawai hanya ada satu atau dua sedangkan yang mengantri ada banyak maka kemungkinan untuk melayani dengan cepat akan sedikit.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

Pegawai di Kantor Kabupaten Dompu memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan saat itu juga apabila bisa diselesaikan pegawai mengusahakan tepat waktu. Jika memang tidak bisa diselesaikan hari itu juga seperti contoh membuat KTP yang tidak bisa langsung selesai hari itu. pegawai memberikan jaminan waktu dan memberikan bukti pengambilan agar ketika sudah selesai jangka waktunya langsung bisa diambil dengan menggunakan bukti pengambilan yang sudah diberikan kepada pelanggan tersebut.

Pekerjaan dalam pelayanan adalah hal yang wajar bila bertindak dengan cepat disebabkan karena keperluan masyarakat akan pengurusan yang lain dan hal ini memang dituntut para pekerja agar dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai jangka diberikan pada Instansi.

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *Emphaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pengguna layanan dengan menempatkan dirinya pada situasi sebagai pengguna layanan.

Mendahulukan Kepentingan pengguna layanan adalah salah satu sikap tegas adalah hal wajib di peradaban dalam menjalankan sebuah instansi dan hal ini tidak bisa di pungkiri bahwa banyak yang lalai dalam tugasnya maka dari itu pimpinan berhak mengambil keputusan sikap tegas kepada bawahan hal ini menunjukkan sikap kepemimpinan dalam mencapai tujuan lembaga terkhusus instansi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu walaupun kinerja saat ini sudah masuk kategori sangat baik tapi masih ada beberapa para pegawai yang diluar kendali seperti pelayanan yang tidak komitmen dalam melayani masyarakat contohnya pegawai yang lebih mendahulukan keluarganya dibandingkan masyarakat yang sudah mengantri hal mencerminkan sikap yang dapat merusak citra sebuah instansi maka dari itu pimpinan berhak mengambil tindakan saat menemukan pegawai yang seperti ini`

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan guna memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Administrasi yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah menggunakan istilah pelayanan publik yang meliputi pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian.

**Studi Komparatif (Perbandingan) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima dan Dinas Kependudukan Kabupaten Dompu**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Untuk memenuhi tuntutan masyarakat, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan, yang dilakukan dengan

meningkatkan kualitas manusianya. Manusia memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan. Berikut perbedaan dan perbandingan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu yaitu:

Berdasarkan hasil penelitian Rosnani tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, bahwa penyelenggaraan pelayanan oleh Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, pelayanan publik administrasi kependudukan sudah diterapkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di Kabupaten Bima, yang dimana masyarakat sebagai pemohon membawa berkas persyaratan dengan lengkap, maka pegawai pelayanan administrasi Kabupaten Bima memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas baik itu dari aspek ketepatan waktu, standar pelayanan dan sesuai dengan mekanisme prosedur berdasarkan Ketentuan Undang-Undang yang berlaku.

Sedangkan Implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu berdasarkan Peraturan Pelaksana (PP) Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan Junto (jo) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, dapat dilihat dengan beberapa Indikator yakni: a. Indikator Tepat waktu, b. Indikator Prosedur Pelayanan, c. Indikator Biaya/ Tarif, d. Indikator Standar Pelayanan dan e. Indikator Berdasarkan Ketentuan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku. Berbeda dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima, Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Dompu terhadap Indikator tepat waktu belum mampu diterapkan dengan baik, karna masih ada saja para pegawai pemberi layanan setelah Jam ISOMA tidak datang tepat waktu dalam menjalankan tugasnya, mengakibatkan banyak waktu yang disia-siakan. berdasarkan Standar Pelayanan dan Standara Operasional Prosedur (SOP) seperti Pembuatan Kartu Keluarga (KK), dan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) hanya 1 jam, realita dilapangan melebihi waktu yang ditentukan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya agar kebijakan-kebijakan baru yang dibuat Dispendukcapil Kabupaten Dompu dapat terealisasi dengan baik. Konsep tawaran dari penulis yakni dengan membudayakan pelayanan yang prima, membuat standar pelayanan yang baku dan mudah dipahami masyarakat, standar pelayanan minimal, meningkatkan akomodasi fasilitas penunjang, memberikan penilaian secara rutin terhadap kepuasan layanan. Implementasi asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu-NTB yaitu sudah berjalan dengan baik dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu, sudah sesuai dengan Undang-Undang yang berlaku, akan tetapi dalam beberapa Indikator seperti Tepat Waktu, masih belum terselenggara dengan baik, dilihat dari masih banyak pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Dompu belum mampu menyelesaikan dengan tepat waktu, diakibatkan para pegawai pemberi layanan setelah jam ISOMA tidak selalu datang tepat waktu.

## REKOMENDASI

Sangat penting bagi para penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Bima untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang isi dan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019. Ini termasuk pemahaman tentang tata cara administrasi kependudukan, proses pelayanan, hak, dan kewajiban masyarakat. Diman pemerintah dapat meningkatkan akomodasi fasilitas penunjang seperti mendirikan pusat layanan terpadu yang mengintegrasikan beberapa layanan terkait administrasi kependudukan serta membantu masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dengan lebih efisien.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Terimakasih saya sampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, arahan, serta bimbingan sehingga penulisan tugas akhir dan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Tidak lupa juga penulis ucapkan terimakasih kepada pemerintah kabupaten bima yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kajian terhadap layanan di maksud.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ady, S. (2018). *Kebijakan Administrasi Kependudukan Terhadap Penduduk Yang Terdampak Bencana Alam Dan Bencana Sosial*, Vol. 9 No. 2, Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum.
- Agus H dan Ade, R, S. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik*. (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi).
- Agus, H. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik; Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara*. Cet 1. Yogyakarta: Calpulis.
- Ali, A. (2010). *Menguak Teori Hukum dan Teori Peradilan Vol.1*, Kencana, Jakarta.
- Ana, S. (2018). *Wujud Keadilan Dalam Masyarakat di Tinjau Dari Perspektif Hukum Nasional*. Vol. 4. Nomor 1. Jurnal Morality.
- Aras, S, M. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik*. Vol. 10. Nomor. 2. Al Qisthi Jurnal Sosial dan Politik.. Hal. 84.
- Azhari., M, T. (2005). *Negara Hukum : Suatu Studi tentang Prinsip-prinsip Dilihat Dari Segi Hukum Islam, Implementasinya Pada Periode Negara Madinah dan Masa Kini, Bulan Bintang*, Jakarta.
- Bagon, S dan Sutinah. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Pendekatan Alternatif*. Jakarta: Kencana.
- Bagong, S. (2010). *Masalah Sosial Anak*, (Jakarta, Kencana Prenada Media Group).
- Dominikus, R. (2021). *Dasar-Dasar Ilmu Hukum Memahami Hukum Sejak Dini* , (Jakarta: Kencana).
- Dwiyanto, A. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Ema, W, (2011). "Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pemerintahan di Kantor Kecamatan Teluk Ambon" (tesis). Makassar: Universitas Hasanuddin Makassar.
- Fadjar, A. M. (2004). *Tipe Negara Hukum*. Malang, Jawa Timur. Bayumedia Publishing.
- Firzhal, A, J. (2021). "Perkembangan Peradilan Administrasi Pasca Lahirnya Undang-Undang Administrasi Pemerintahan", Vol. 2. Nomor. 6. (Jurnal Indonesia Sains).
- Herbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Hilman, S, H dan Hery, S. (2016). "Mengukuhkan Eksistensi Hukum Adat Dalam Sistem Hukum Indonesia (Studi Terhadap Perkembangan Kelembagaan Mediasi Komunitas)". Vol. 2. Nomor. 2. YUSTISIA MERDEKA: Jurnal Ilmiah Hukum.
- Ias, M. (2021). *Negara Hukum, Demokrasi dan Penegakan Hukum di Indonesia*. Vol. 8. Nomor. 1. Jurnal Al- QadaU Peradilan dan Hukum Keluarga Islam.
- Ihsan, E dan Prawidya, H. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Bank Syariah, *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan*.
- Irfan, W. (2020). *Perbandingan Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Vietnam dan Indonesia (Studi Kasus Prosedur Dalam Memulai Bisnis)*. Vol. 11 No. 1, Jurnal Ilmu Administrasi.
- Jimly, A. (2006). *Disampaikan dalam Wisuda Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang, 23 Maret 2004 dalam Simbur Cahaya No. 25 Tahun IX Mei 2004 ISSN No. 14110-0614*.
- Juniarso, R & Sudrajat, A, S. (2020). "Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Layanan Publik, Perkembangan Ilmu Administarasi Negara", (Cet. VI. Nuasa Cendekia. Bandung).
- Keban, Y, T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik* (Konsep, Teori dan Isu). Yogyakarta: Gave Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAM) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Koentjaraningrat. (2014). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi: Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Penerbit Pembaruan.
- Lailul, M dan Ilmi, U, C. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*, (Sidoarjo : UMSIDA Press).
- Laurensius, A, S. (2017). "*Partisipasi Masyarakat Dalam Pembentukan Perundang-Undangan Untuk Mewujudkan Negara Kesejahteraan Indonesia*", Vol. 10. Nomor. 1, Jurnal Politik Pemerintahan.
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Dompu Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Dompu (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2020 Nomor 84. Nomor Registrasi Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 28 Tahun 2020).
- Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Nomor 04 Tahun 2015 Tentang Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Lembaran Daerah Kabupaten Dompu Tahun 2015 Nomor 04. Nomor Registrasi Peraturan Daerah Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor 28 Tahun 2015).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 102. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6354 ).
- Pita, N. (2021). "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candasari Kota Semarang" (*tesis*). Semarang: Universitas 17 Agustus 1945.
- Rendy, A. (2018). *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Cet. Pertama: CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Rianto, A. (2015). *Aspek Hukum Dalam Penelitian*, (Yayasan Pustaka Obor Indonesia Jakarta).
- Ridwan, Juniarso, dan Sodik S, A. (2009), *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.
- Romli, A. (2001). *Reformasi Hukum, Hak Asasi Manusia & Penegakan Hukum*. Bandung. Mandar Maju.
- Rosnani, (2019). "Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bima" (*tesis*). Makassar. Universitas Bosowa Makassar.
- Satjipto, R. (2000). *Ilmu Hukum*. Bandung. PT. Citra Aditya Bakti.
- Sinambela, L, P. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Edisi Keenam, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela. P. L. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto, S. (2009). *Hukum Pemerintah Daerah di Indonesia*. cet 3. Jakarta: Sinar Grafika.
- Siti, H dan Idea, I, P. (2019). *Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009*, Vol. 10 No. 1, Media Keadilan: Jurnal Ilmu Hukum.
- Soerjono, S. (1983). *Penegakan Hukum*. Bandung. Bina Cipta.
- Sri, M. 2014. "*Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*", (Bandung: CV. Indra Prahasta).
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.
- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601).
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679 ).

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- Utrecht. (1962). *Pengantar Hukum Administrasi Negara Indonesia*, Jakarta: Ichtiar.
- Widanti, N, P, T. (2022). *Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur*. Vol. 3. Nomor. 1. Jurnal Abdimas Peradaban: Jurnal Pengabdian Masyarakat.