

**IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN  
2009 DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
KABUPATEN SAROLANGUN PROVINSI JAMBI**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah**



**OLEH:  
NOVITA SARI  
NIM: 105190168**

**Pembimbing:  
Dr. Dedek Kurnadi, S.Sos., M.Si., M.M  
Unggul Suryo Ardi, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERITAHAN  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
JAMBI  
1445 H / 2023 M**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata 1 (S1) di fakultas syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Juni 2023



Novita Sari  
Nim: 105190168



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jln. Raya Jambi-Muara Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Telp. (0741)582020

PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi berjudul "Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi" telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sultan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 14 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, Agustus 2023

Mengesahkan:

Dekan,



Dr. Saiful S.Ag., M.H

NIP.197201022000031005

**Panitia Ujian:**

**Ketua Sidang**

: Drs. H. Sulaeman, M. H.I

NIP. 196110051995031001

**Sekretaris Sidang**

: Awaluddin, S. Ag

NIP. 196911202003121002

**Pembimbing I**

: Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos., M.Si

NIP. 198111072011011005

**Pembimbing II**

: Unggul Survo Ardi, S.H., M.H

NIP. 199505172020121016

**Penguji I**

: Dr. Dr. Maryani, M. H.I

NIP. 197609072005012004

**Penguji II**

: Tri Endah Karya Lestivani, S.I.P.,M.IP

NIP. 199102222020122013

## MOTTO

### Al-Qur'an Surah Al-Ra'd

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ  
مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ  
لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya: “Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.”

(QS.Al-Ra'd:11)



## Abstrak

**Nama : Novita Sari**  
**Nim : 10519018**  
**Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi**

Implementasi merupakan suatu proses menguji konsep dengan konseptual antara teks dan konteks dan Pelayanan publik merupakan tindakan nyata yang memberikan pengaruh pada tindakan sosial. Implementasi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi pada saat yang bersamaan dan di tempat yang sama. Dalam hal ini, pelayanan merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan pelanggan yakni masyarakat (publik). Penelitian dengan judul Implementasi Standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 Di dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun ini dikupas secara kualitatif dengan berusaha menguraikan secara deskriptif melalui wawancara dan observasi.

Melalui penelitian ini, penulis mencoba memandang sejauh mana Implementasi UU no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik Di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun. Selanjutnya terbentuklah rumusan masalah berupa bagaimana Pelaksanaan Penyelenggara Pelayanan Publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun? dan Faktor-faktor Apa Yang Mempengaruhi Pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun?

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan Publik belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan aturan undang- undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penyelenggara pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun belum memiliki standar pelayanan yang baik, dan perlu perbaikan didalam menjalankan prinsip-prinsip pemerintahan yang optimal dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan harusnya menjadi perhatian penting serta tanggung jawab Pimpinan dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun terutama faktor sarana dan prasarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan, implementasi**

## Abstract

**Nama : Novita Sari**  
**Nim : 10519018**  
**Judul : Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi**

Implementation is a process of testing concepts conceptually between text and context and public service is a real action that influences social action. The implementation of services cannot be separated in reality, because they generally occur at the same time and in the same place. In this case, service is a business that enhances customer satisfaction, namely the community (public). The research with the title Implementation of Public Service Standards based on Law No. 25 of 2009 in the Regency Population and Civil Registry Service is examined qualitatively by trying to describe it descriptively through interviews and observations.

Through this research, the authors try to see how far the implementation of Law No. 25 of 2009 concerning public services in the Sarolangun district population and civil registration services. Furthermore, the formulation of the problem is extracted in the form of how is the Implementation of Public Service Providers at the Sarolangun District Population and Civil Registry Service? and What Factors Influence Public Services at the Sarolangun Regency Population and Civil Registry Service?

The results of this study indicate that public services have not been fully implemented in accordance with the provisions of law number 25 of 2009 concerning public services. This can be seen from the implementation of service providers in the Sarolangun district population and civil registration service which do not yet have good service standards, and need improvement in carrying out optimal government principles in administering public services. The factors that can affect the implementation of services should be an important concern as well as the responsibilities of the leadership of the Sarolangun district population and civil registration services, especially the factors of facilities and infrastructure in carrying out service tasks.

**keywords: Public services, service standards, implementation**

## PERSEMBAHAN

### *Bismillahirrahmanirrahim...*

*Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tercinta dan sangat saya sayangi serta untuk orang yang sangat berharga dan berjasa sepanjang hidup saya Ayah dan umak tercinta, Ayah Zulkipli (Icul) yang telah berjuang dengan penuh keikhlasan dan kerja keras, tanpa mengenal rasa lelah, serta selalu menyemangati dan meberikan nasehat kepadaku sehingga dapat menyelesaikan karya kecil ini dalam mengapai Gelar Sarjana.*

*Serta untuk Ibu Ramlah (Milot), Terimakasih atas segala curahan kasih sayang dalam mendidikku dengan segala ketulusanmu, memberikan inspirasi disaatku rapuh dan memberikan semangat disaat semangatku hampir pudar.*

*Terimakasih untuk kedua orang tuaku tercinta dan sangatku sayangi, karena selama ini telah berjuang sekeras tenaga atas keberhasilanku dan terimakasih atas segala do'a yang engkau lantunkan utukku.*

*Terimakasih untuk semuanya, semoga karya yang sangat sederhana ini bisa bermanfaat dan membawa keberkahan terutama untuk diri saya sendiri serta untuk kita semuanya. Amiinn Ya Rabbal'alamin*

## KATA PENGANTAR

*Alhamdulillah* rabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Di samping itu, iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad Saw yang telah membawa kemashlahatan bagi umat manusia.

Skripsi ini berjudul ***“Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 S Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi”***

Skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Studi Sarjana (S.1) Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis rasakan baik dalam pengumpulan data maupun dalam penyusunannya. Dengan terwujudnya skripsi ini terdapat adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terimakasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada Yang Terhormat:

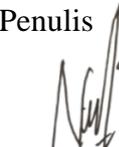
1. Bapak Prof. Dr. H. Su'aidi, MA., Ph. D selaku Rektor UIN STS Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti, S.Ag., M.H, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th. I, MA, M.IR., Ph. D, Dr. Ruslan Abdul Ghani, SH., M. Hum, dan Dr. H. Ishaq, S.H., M. Hum selaku wakil dekan I, II, dan III di lingkungan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Bapak Yudi Armansyah, M. Hum dan Ibu Wenny Dastina, S. Sos., M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
5. Bapak Dr. Dedek Kusnadi, S. Sos., M.Si., M.M dan Bapak Unggul Suryo Ardi, S.H., M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen, asisten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
7. Abang saya andra, duta zula anugrah, dan abdul rahman yang selalu menjadikan saya bersemangat dalam melakukan segala sesuatu.
8. ponaan bunda tercinta yang sudah menyemangatin bunda, M. Zaka al fatih dan M. Fatan al faiq
9. Keluarga dan teman-teman seperjuangan yang ikut serta berpartisipasi dalam penulisan skripsi ini.

Di samping itu penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu diharapkan kepada seluruh pihak untuk dapat memberkan kostribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan-nya dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebijakan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT

Jambi, Aguatus 2023  
Penulis



Novita Sari  
Nim. 105190168

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	7
E. Tinjauan Pustaka.....	8
F. Metode Penelitian.....	11
<b>BAB II KERANGKA TEORI</b>	
A. Kerangka Teori.....	18
B. Jadwal Penelitian.....	31
<b>BAB III GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah kabupaten Sarolangun.....	32
B. Letak Geografis kabupaten Sarolangun.....	34

C. Visi, Misi, dan Motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun.....	34
D. Sarana dan Prasarana.....	35
E. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun.....	36

#### **BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PEMENILITIAN**

A. Standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009.....	41
B. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009.....	64
C. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009.....	70

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	73
b. Saran.....	74

#### **DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN CURRICULUM VITAE**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	32
Table 1.2 Sarana dan Prasarana.....	36

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

Gambar 1.1 struktur organisasi.....	41
Gambar 1.2 alur pelayanan administrasi kependudukan.....	63
Gambar 1.3 Alur Layanan Pengaduan Masyarakat.....	70

## DAFTAR GAMBAR



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
FISH	: Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
DISDUKCAPIL	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
SOP	: Standar Operasional Prosedur
E-LAMPID	: Elektronik, Lahir, Mati, Pindah, Datang
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
DPRD	: Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BHMN	: Badan Hukum Milik Negara
KABID	: Kepala Bidang
WNI	: Warga Negara Indonesia
NKRI	: Negara Kesatuan Republik Indonesia
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

TTE	: Tanda Tangan Elektronik
BIMTEK	: Bimbingan Teknis
KIA	: Kartu Identitas Anak
HUMAS	: Hubungan Masyarakat
KB	: Keluarga Berencana



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada dasarnya pelayanan publik berkaitan erat dengan segala aspek yang mana sangat luas dalam kehidupan berbangsa dan bernegara dimana pemerintah berperan memberikan beranekaragam pelayanan prima yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan pengaturan dan pelayanan lain nya dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lain sebagainya.<sup>1</sup>

Dalam suatu negara administrasi pemerintah beserta seluruh jajarannya biasanya dikenal dengan abdi negara atau abdi masyarakat sebagai bentuk pemberian berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh seluruh masyarakat. Keseluruhan jajaran pemerintahan negara adalah satuan birokrasi pemerintahan dikenal dengan istilah *civil services*.<sup>2</sup> Diantara berbagai satuan kerja yang terdapat dalam lingkungan pemerintahan, terdapat pembagian tugas umum yang didasarkan pada prinsip fungsionalisasi ditinjau dari segi pemberian pelayanan kepada masyarakat, fungsionalisasi bermakna bahwa setiap instansi pemerintah berperan sebagai penanggungjawab utama atas terselenggarakannya fungsi tertentu sehingga perlu bekerja sama dengan instansi lain secara teratur. Adanya fungsional tersebut membuat pemerintah secara resmi mengeluarkan UU NO 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ialah undang-undang yang berisi peraturan tentang

---

<sup>1</sup>Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implemtasi*, (Jakarta: Pt. Bumi Aksara 2006) hlm. 63-64

<sup>2</sup>Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implemtasi...*, hlm. 64.

prinsip-prinsip pemerintahan yang baik sebagai bentuk efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri dalam rangka mewujudkan pelaksanaan pelayanan publik oleh karena itu birokrat harus fokus terhadap pengelolaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.<sup>3</sup>

Seorang penulis bernama Obsome menyatakan dengan *costumer driven goverment* pemerintah dituntut untuk lebih fokus pada fungsi pengaturan dan pemberdayaan masyarakat dalam menerapkan sistem kompetisi pada pelayanan publik dengan mengutamakan desentralisasi pelayanan dan penerapan sistem pasar dalam memberikan pelayanan.<sup>4</sup> Kualitas pelayanan publik sering kali dikeluhkan masyarakat karena berbagai hal. Salah satu determinan internal penyebabnya ialah lemahnya sistem pengendalian manajemen pemerintahan, seperti yang kita ketahui, pada jam-jam pelayanan publik, aparat sering lalai dalam melayani masyarakat ditambah ringannya konsekuensi dari kealpaan ini.

Pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari kebutuhan masyarakat, pelayanan sangatlah penting, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Pelayanan dalam bentuk barang berupa fasilitas-fasilitas penunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang maka kehidupan masyarakat akan baik, dimana tidak ada masalah atau

<sup>3</sup>Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implemntasi...*, hlm. 65

<sup>4</sup>M. Makhfudz, *Hukum Administasi Negara*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 62-63



penghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Buruknya pelayanan publik selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Krisis kepercayaan masyarakat terektualisasi dalam bentuk protes dan demonstrasi yang cenderung tidak sehat menunjukkan kefrustasian publik terhadap pemerintahnya.<sup>5</sup> Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi dituntut agar dapat mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan pelayanan. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani. Dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis. Dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun

---

<sup>5</sup>Sinambela Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008), hlm. 5.



format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan didalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan.<sup>6</sup>

Setiap masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan:

- a. berbelit-belit,
- b. lambat, mahal, dan
- c. melelahkan.<sup>7</sup>

Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan dilayani. Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara sesungguhnya berdiri untuk kepentingan masyarakat yang mendirikannya namun prakteknya tidak sesuai dengan teori.

... Allah berfirman dalam Qs Al-Baqarah ayat 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۗ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahnya:

<sup>6</sup>Kurniawan Agung, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Pembaharuan,2005). hlm.4

<sup>7</sup>Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi Teropong*, (Bandung T.P. 2004), hlm.82



*Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya.*<sup>8</sup>

Berdasarkan observasi awal yang saya lakukan terkait dengan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun, ditemukan adanya beberapa permasalahan diantaranya:

1. Kurangnya sikap profesionalisme, hal ini dilihat dari beberapa pegawai yang menampilkan raut wajah kurang bersahabat saat melayani masyarakat
2. Kurangnya kedisiplinan, hal ini dilihat dari beberapa pegawai yang datang tidak sesuai pada jadwal kantor tersebut
3. Kurangnya pertanggung jawaban dalam menyelesaikan tugas, hal ini dilihat dari beberapa masyarakat yang komplek karena berkas pengurusannya belum juga selesai pada waktu yang telah disepakati
4. Kental nya budaya politik dimana masih adanya perbedaan perlakuan antara orang kaya, kerabat dekat dan orang miskin, hal ini dilihat dari proses penyelesaian KTP, KK, AKTA dimana kadang kala proses orang kaya itu lebih cepat dan mudah sedangkan bagi orang miskin itu terkesan sulit dengan beberapa alasan klasik.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, terlihat bahwa belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun. Oleh karena itu peneliti tertarik dan berinisiatif

---

<sup>8</sup> Kemenag, *Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267*.



mendiskripsikan hal tersebut berupaya menemukan pemecahan masalah kedalam sebuah proposal yang berjudul: **“Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
2. Bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
3. Apa faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak melebar dan mengembang khususnya tentang implementasi standar pelayanan publik dalam berbagai aspek, maka untuk permudah penelitian ini penelitian akan membatasi masalah yang akan dibahas dalam proposal skripsi ini yaitu implementasi standar pelayanan publik studi di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sarolangun



#### D. Tujuan Penelitian dan kegunaan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009
3. Untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Masyarakat  
 Penelitian ini memberikan dorongan moral dan membangkitkan kesadaran akan hak dan kewajiban dan memberikan pengetahuan kepada masyarakat bagaimana proses pelayanan yang seharusnya diperoleh dan mengajak untuk berfikir kritis terhadap ketimpangan yang ada dilingkungan sekitar.
2. Bagi Pemerintah  
 Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi kepada pemerintah agar dapat bersikap lebih aktif dalam hal mengawasi proses pelaksanaan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik di Satuan Kerja Perangkat Daerah di Kabupaten Sarolangun, sebagai



bahan pertimbangan untuk mengevaluasi kebijakan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

### 3. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai masalah yang akan diteliti.

### 4. Bagi pembaca

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau pembandingan dan dasar pengembangan penelitian selanjutnya yang bersifat sejenis.

### 5. Bagi perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan sebagai tolak ukur dalam mengambil putusan.

### 6. Bagi karyawan

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai motivasi agar terdorong untuk bekerja dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan perusahaan.

## E. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan sebuah penelusuran penelitian terdahulu yang memiliki kaitan langsung atau tidak langsung dengan permasalahan penelitian yang diangkat. Tinjauan pustaka sangat diperlukan sebelum peneliti menemukan permasalahan.<sup>9</sup> Dalam hal ini peneliti menemukan beberapa hasil penelitian yang relevan dengan penelitian terkini antara lain:

---

<sup>9</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah Dan Hukum*, (Jambi: Fakultas Syariah UIN STS , 2020), hlm.37



*Pertama*, penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arlita Rakhmah Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) kota Surabaya”. Hasil penelitian ini adalah “kualitas pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Disdukcapil Surabaya sudah cukup baik, namun ada beberapa yang perlu diperbaiki masalah prasarana. Selain itu mengenai ketepatan waktu yang kurang tepat dan mengenai masalah komunikasi. Seharusnya pihak Dispenduk Capil harus memberikan perhatian lebih mengenai hal ini. Sehingga pengguna jasa tidak perlu bolak-balik untuk mengambil e-KTP mereka. Selain itu pihak Disdukcapil Surabaya harus lebih teliti lagi agar tidak ada berkas pemohon yang terselip, karena dengan begitu maka e-KTP akan jadi tepat waktu”.<sup>10</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Widhiastiti, Pascarani dan Wismayanti berjudul “Implementasi Program Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis *Online* (Studi Kasus Program Inovasi Capil *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar)”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui implementasi program pencatatan akta kelahiran berbasis *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program inovasi capil *online* pada Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Denpasar tidak berjalan dengan baik dan efektif dikarenakan hanya indikator

---

<sup>10</sup>Arlita, Rakhmah *Jurnal*: “Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el (kartu tanda penduduk Elektronik)” Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil). Surabaya: *Jurnal Administrasi Publik*, 2014



disposisi yang menunjukkan hasil cukup baik, sedangkan indikator komunikasi, sumber daya dan struktur birokrasi masih belum efektif. Selain itu, program ini masih terkesan sekedar wacana dan tidak dipertanggung jawaban secara menyeluruh oleh instansi terkait sehingga masyarakat belum dapat merasakan manfaatnya.<sup>11</sup>

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Henriawansah, Mustari dan Rahim berjudul “Perilaku Birokrasi dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone”. Tujuan dilakukan penelitian tersebut adalah untuk mengetahui perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Analisis data dilakukan dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku birokrasi dalam pelayanan akta kelahiran belum mengacu pada Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang harus memiliki perilaku adil, profesional, menggunakan fasilitas pelayanan dengan baik, menggunakan jabatan atau kewenangan dengan tepat, sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Persamaan penelitian yang dilakukan Henriawansah, Mustari dan Rahim dengan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang adalah sama-sama membahas tentang pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sedangkan perbedaan penelitian dapat dilihat dari fokus penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Henriawansah, Mustari dan Rahim, fokus pada perilaku birokrasi di dalam

---

<sup>11</sup>Widhiastuti, Pascarani dan Wismayanti, “Implementasi Pencatatan Akta Kelahiran Berbaiss Online”. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik* (Denpasar: Universitas Islam Malang, 2016)



pelayanan akta dan penelitian yang dilakukan peneliti sekarang berfokus pada penerapan e-lampid (elektronik lahir, mati, pindah, datang) pada pelayanan pengurusan akta kelahiran sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.<sup>12</sup>

## F. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya memuat garis besar tentang kegiatan pengumpulan dan pengolahan data penelitian, mulai dari penentuan jenis penelitian hingga tahap laporan. Metode penelitian terdiri dari jenis penelitian, obyek penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data dan serta analisis dan interpretasi data.<sup>13</sup>

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.<sup>14</sup> Dapat mempermudah penulis untuk memahami bahwa bagaimana “Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun”.

<sup>12</sup> Henriawansah, Mustari dan Rahim *Jurnal “Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran”*. (Bone: Unismuh, 2016)

<sup>13</sup> Yudi Armansyah, Tim penyusun *pedoman penulisan skripsi ilmu sosial, Faluktas Syari’ah UIN STS Jambi Tahun 2010*, hlm. 36-37

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, ( Bandung, Alfabeta, 2021) Hlm. 9-10



## 1. Tempat dan Waktu penelitian

Tempat penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi. Adapun waktu penelitian akan disesuaikan dengan terbitnya nya surat penelitian nantinya.

## 2. Pendekatan Penelitian

Dalam hal ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe studi kasus, penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena “Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 tahun 2009 Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun”. Studi kasus termaksud dalam penelitian analisis deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan terfokus pada suatu kasus tertentu untuk diamati dan dianalisis secara cermat sampai tuntas

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono, merupakan suatu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.<sup>15</sup>

## 3. Jenis Dan Sumber Data

### 1) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

---

<sup>15</sup>Sugiyono *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta 2010), hlm. 1



## a) Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung dari sumber data. Dalam penelitian ini media mengumpulkan datanya dengan menggunakan pedoman wawancara yang ditanyakan langsung kepada masyarakat Kabupaten Sarolangun.

## b) Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data-data yang dapat menunjang data primer. Data sekunder diperoleh melalui studi keputusan yang bersumber dari buku-buku, jurnal, artikel, dan penelitian terdahulu.<sup>16</sup>

## 2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diambil langsung dari informan penelitian yaitu melalui observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung dari informan yaitu melalui data-data dan dokumen yang relevan mengenai masalah yang diteliti.<sup>17</sup>

<sup>16</sup>Dr. H. Diding Bajuri, M. Si, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka”, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Volume VI No 1 Januari-Juni 2013, hlm. 158.

<sup>17</sup>Murni Agustini, Skripsi: “Strategi Pemerintah Kota Cilegon Menuju Cilegon Smart City” (Serang, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa), hlm.67-68



### 3) Unit Analisis

Unit analisis data adalah satuan yang diteliti yang berkaitan dengan benda, individu, kelompok, sebagai subjek penelitian. Unit analisis dapat menjadi salah satu acuan dalam melakukan penelitian. Pada suatu penelitian menentukan suatu unit analisis sangat diperlukan<sup>18</sup>

### 4) Instrumen Pemngumpulan Data

Instrument pengumpulan data yaitu alat yang digunakan untuk mengukur data yang hendak dikumpulkan. Alat-alat tersebut antara lain yaitu:

#### a) Observasi

Observasi atau pengamatan adalah suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan melakukan pengamatan langsung pada suatu kegiatan yang sedang berlangsung. Observasi diarahkan pada kegiatan memperhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Dari pengamatan, akan mendapatkan data tentang suatu masalah, sehingga diperoleh pemahaman atau sebagai alatre-checking atau pembuktian terhadap informasi/keterangan yang diperoleh sebelumnya.

#### b) Wawancara

Wawancara merupakan metode ketika subjek dan peneliti bertemu dalam satu situasi tertentu dalam proses mendapatkan informasi. Informasi penelitian yang berupa data diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan fakta,

<sup>18</sup> [https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2547/5/BAB\\_Iil.pdf](https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2547/5/BAB_Iil.pdf).



kepercayaan, perasaan, keinginan dan sebagainya yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan oleh peneliti. Pertanyaan yang dirancang untuk merangsang informasi dibuat sama sebagaimana membuat daftar pertanyaan dengan berbagai penyesuaian.<sup>19</sup>

#### c) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

### 5) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yang bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu. Adapun langkah-langkah yang harus dilalui dalam analisis data adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.<sup>20</sup>

#### 1). Pengumpulan data (*Data Collection*)

kegiatan utama setiap penelitian adalah pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi).

<sup>19</sup>Mita Rosaliza, "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol 11, No. 2 Februari Tahun 2015, hlm. 74

<sup>20</sup>S. Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik Kuantitatif*, (Bandung: Tarsito, 1999), hlm.127



Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi yang diteliti.<sup>21</sup>

### 2). Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.<sup>22</sup>

### 3). Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data yaitu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.<sup>23</sup>

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung Alfabeta, 2021) hlm. 129-130

<sup>22</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 134-135

<sup>23</sup> Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah* Vol 17 No. 33 Januari-Juni 2018, hlm. 94.



#### 4). Verifikasi Data (*Conclusion Drawing*)

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan dapat berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum ada.<sup>24</sup>

Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif. Hipotesis atau teori. Simpula perlu diverifikasi agar data relevan dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktifitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali dengan cepat. Verifikasi juga dapat dilakukan dengan melakukan replikasi dalam suatu data yang lain.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung Alfabeta, 2005) hlm. 99

<sup>25</sup>Nuru Hidayah, Khairulyadi, MHSc, “Upaya Institusi Sosial Dalam Menanggulangi Pemngemis Anak Di Kota Banda Aceh”, *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FSIP Unsyiah* Volume 2, Nomor 2: 732-763 Mei 2017, hlm. 752.



## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. Kerangka Teori

Menurut Jhonathan H. Turner sebagaimana dikatakan oleh Richard Wes teori merupakan sebuah proses pengembangan ide-ide yang membantu kita menjelaskan bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi.<sup>26</sup>

##### 1. Pengertian Implementasi

Menurut kadir sebagaimana dinyatakan oleh Dinding Rahmat implementasi merupakan suatu aktivitas yang dilakukan untuk menguji data dan menerapkan sistem yang diperoleh dari proses seleksi. Ditarik kesimpulannya bahwa implementasi adalah suatu proses menguji konsep dengan konseptual atau antara teks dan konteks.<sup>27</sup>

Selanjutnya menurut purwanto dan sulistyastuti, implementasi yaitu kegiatan mendistribusikan pengeluaran suatu kebijakan oleh para implementasi kepada kelompok sasaran dalam upaya mewujudkan terlaksananya kebijakan.<sup>28</sup>

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat saya simpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses menilai, mengevaluasi dan mengukur apakah suatu peraturan atau kebijakan dapat berjalan dengan baik atau tidak terhadap sebuah program yang dijalankan.

---

<sup>26</sup>Richard Wes, *Pengantar Teori Komunikasi Analisis Dan Aplikasi Edisi ke 3*, (Jakarta: Salemba Humanika 2008), hlm. 49.

<sup>27</sup>Dinding Rahmat, "Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu dikabupaten Kuningan". *Jurnal unifikasi*, ISSN 2354-5976, vol. 04 Nomor 01 Januari 2017. hlm. 37

<sup>28</sup>Purwanto dan Sulistyastuti, "*Analisis Kebijakan Dari Formalisasi Ke Implementasi Kebijakan*." (Bumi Aksara: Jakarta, 1991), hlm. 21.

Implementasi adalah suatu kegiatan atau suatu tindakan dari sebuah rencana yang dibuat secara terperinci untuk mencapai suatu tujuan. Implementasi mulai dilakukan apabila seluruh perencanaan sudah dianggap sempurna. Implementasi menurut teori Jones bahwa:

“Implementasi adalah tindakan yang dilakukan setelah suatu kebijakan ditetapkan. Implementasi merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.<sup>29</sup>

Pengertian implementasi menurut Nurdin Usman dalam bukunya yang berjudul *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* menjelaskan mengenai implementasi sebagai berikut:

“Implementasi adalah bermula pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan”<sup>30</sup>

Pengertian implementasi diatas menjelaskan bahwa implentasi itu bukan sekedar aktivitas saja, tetapi juga kegiatan terencana yang dilaksanakan dengan sungguh-sungguh berdasarkan acuan-acuan yang direncanakan dengan sungguh-sungguh. Oleh karena itu implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek yaitu terlaksananya suatu program.

## 2. Pengertian Standar

Standar merupakan suatu pedoman atau gaya tersusun yang telah disepakati bersama sehingga dapat diterima oleh suatu tingkat praktek dalam mencapai tujuan

<sup>29</sup> Mulyadi, *Implementasi Kebijakan* (Jakarta : Balai Pustaka, 2015) hlm. 45

<sup>30</sup> Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Jakarta: Grasindo, 2002) hlm. 170



yang telah ditentukan. Menurut Elly Erawati dkk standar adalah pernyataan tertulis berisi spesifikasi atau rincian terkait sesuatu hal yang khusus berupaya memperlihatkan tujuan, cita-cita, keinginan, kriteria, ukuran, patokan, dan pedoman”.<sup>31</sup> Standar sebagai spesifikasi teknis atau sesuatu baku yang termasuk kedalamnya tata cara dan metode sistematis berdasarkan konsesus semua pihak yang terlibat dengan memperhatikan syarat-syarat keselamatan, keamanan, kesehatan, lingkungan hidup, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, pengalaman, perkembangan masa kini dan masa yang akan datang untuk memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya.<sup>32</sup>

### 3. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler dalam Samparalukman yang dikutip oleh Sinambela pelayanan merupakan Setiap kegiatan yang bersifat menguntungkan suatu kumpulan atau kesatuan, yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>33</sup> Selanjutnya sampara berpendapat, pelayanan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>34</sup> Sedangkan menurut Anita dan Retno pelayanan ialah kegiatan yang dilakukan seseorang atau perusahaan untuk memberikan nilai pada konsumen

<sup>31</sup>Herlien Budiono, Elly Erawati, *Penjelasan Hukum Tentang Kebatalan Perjanjian*, (Jakarta: Nasional Legal Reform Program-Gramedia 2010). hlm. 253

<sup>32</sup>Peraturan Pemerintah nomor 102, “*Standar Pelayanan Publik*,” (Jakarta T.P. 2000) hlm. 253

<sup>33</sup>Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara 2010). hlm. 4

<sup>34</sup>Lijan Poltak, Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik...*, hlm. 5



berdasarkan sumber dari mark plus”.<sup>35</sup> Pelayanan sebagai aktivitas tambahan di luar tugas pokok yang diberikan kepada konsumen-konsumen pelanggan, nasabah, dan sebagainya serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

Sedangkan menurut Lovelock, Petterson & Walker mengemukakan perspektif pelayanan merupakan sebuah sistem, dimana setiap bisnis jasa dipandang sebagai sebuah sistem yang terdiri atas dua komponen utama:

- Operasi jasa.
- Penyampaian jasa.<sup>36</sup>

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>37</sup> “pelayanan yang baik seharusnya memiliki kualitas sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, sehingga masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah.

a. Menurut Ratminto dan Winarsih terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:

- 1) costumers melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

---

<sup>35</sup>Anita dan Retno. Pelayanan Prima. *Jurnal Jendela Universitas Mulawarman*, Kalimantan Timur 2004 hlm. 253

<sup>36</sup>Tjiptono. *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. (Malang: Bayu Media Publishing 2005) hlm. 8

<sup>37</sup>Saiful Haq, Agus Suharsono, Suji, “*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo*,” Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2014, hlm.4



- 2) Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin demikian konsep one Stop shop benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan. Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
- 5) Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- 8) Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindari terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

10) Kejelasan hak dan kewajiban providers dan costumers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi providers maupun costumers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11) Efektifitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.<sup>38</sup>

b. Maryam mengungkapkan bahwa faktor penyebab buruknya pelayanan publik selama ini antara lain:

- 1) kebijakan dan keputusan yang cenderung menguntungkan para elit politik dan sama sekali tidak pro rakyat.
- 2) Kelembagaan yang dibangun selalu menekankan sekedar teknis-menteknis saja dan bukan pendekatan pada martabat manusia.
- 3) Kecenderungan masyarakat yang mempertahankan sikap nerima (pasrah) apa adanya yang telah diberikan oleh pemerintah sehingga berdampak pada sikap kritis masyarakat yang tumpul.

---

<sup>38</sup>Ratminto dan Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pelajar Fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance*, (Yogyakarta : Laksbang, 2006). hlm. 245



- 4) Adanya sikap-sikap pemerintah yang berkecenderungan mengedepankan informality birokrasi dan mengalahkan proses formulanya dengan asas mendapatkan keuntungan pribadi.<sup>39</sup>
- c. Menurut Novirsari Ada beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu:
- 1) Adanya rasa cinta dan kasih sayang  
Perasaan cinta dan kasih sayang dapat mendorong seseorang untuk melakukan atau bertindak apa saja untuk memenuhi kebutuhan orang lain yang dalam hal ini berbentuk pelayanan terbaik kepada orang lain tersebut dengan tetap pada dalam batas ajaran agama, norma, sopan santun, dan kesusilaan yang hidup dalam masyarakat.
  - 2) Adanya keyakinan untuk saling tolong menolong sesamanya. Rasa tolong menolong merupakan gerak naluri yang sudah melekat pada manusia. Apa yang dilakukan oleh seseorang untuk orang lain karena di minta oleh orang yang membutuhkan pertolongan hakikatnya adalah pelayanan disamping ada unsure pengorbanan, namun kata pelayanan tidak pernah digunakan dalam hubungan ini.
  - 3) Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.<sup>40</sup>

<sup>39</sup>Neneng Siti Maryam, "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI No. 1/Juni 2016, hlm. 9-11

<sup>40</sup>Emma dalam jurnal "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Dinas P endapatan Propinsi Sumatera Utara (Dispendasu) (Medan Utara. 2011) hlm. 1



#### 4. Pengertian Publik

Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalani hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana publik dapat diartikan juga sebagai banyak orang atau umum. Dari definisi tersebut tampak bahwa publik sama dengan masyarakat luas atau khalayak umum terdiri dari satu orang atau beberapa orang.<sup>41</sup>

#### 5. Standar Pelayanan publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintahan harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik. Mukarom dan Laksana menyatakan bahwa standar pelayanan yang dapat ditetapkan oleh pihak penyelenggara adalah sebagai berikut:

##### a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan hal yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan masyarakat.

##### b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan hal yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan masyarakat.

<sup>41</sup>F. Indah *Pengertian Dan Definisi Publik*

[http://carapedia.com/pengertian\\_definisi\\_publik\\_info2104.html](http://carapedia.com/pengertian_definisi_publik_info2104.html) diakses tanggal 27 April 2009 hlm.



c. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah hal termasuk dalam rincian yang telah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

d. Produk pelayanan

Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak pemerintah.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan penyediaan saran dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelaynan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan masyarakat.<sup>42</sup>

Berbagai jenis pelayanan administrasi yang dilakukan pemerintah kabupaten dilihat dari frekuensi pemberian layanan ada dua jenis pelayanan yang sangat dominan yaitu Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang manajemen dan pelaksanaan pelayananya tidak semuanya diinformasikan pada warga dan masih sulit diakses oleh warga, sehingga pada pelaksanaan pelayanan yang diberikan, citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik masih tercermin pada marahnya tanggapan dan keluhan

---

<sup>42</sup>Zaenal Mukarom dan Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung : CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 18



masyarakat. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya sanksi biaya, ketidak jujuran, pemalsuan dan penyelewengan dalam berbagai bentuknya, keterlambatan penyelesaian urusan, suap-menyuap, atau dipersulitnya berbagai prosedur.

Standar Pelayanan Publik diwujudkan pada aspek di antaranya biaya, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, petugas yang berwenang dan mekanisme pengaduan masyarakat, bertanggung jawab, standar, dan lokasi pelayanan. dengan itu, perlu penjabaran secara rinci mengenai Standar Pelayanan Publik, karena pelaksanaan Standar Pelayanan Publik akan lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik. Adapun aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan. Perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, atau pengendalian, dan laporan hasil kinerjanya khususnya dalam pelayanan administrasi Kartu Keluarga (KK).

## 6. Undang-Undang nomor 25 tahun 2009

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>43</sup>

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Standar pelayanan publik di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun. Dimana pengertian dari implementasi itu sendiri ialah pelaksanaan atau penerapan. Sedangkan Undang-Undang ialah ketentuan dan peraturan negara yang dibuat oleh pemerintah dalam hal ini (Menteri, Badan

---

<sup>43</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab II, pasal 2.



Eksekutif dan Sebagainya), disahkan oleh parlemen dalam hal ini (Dewan Perwakilan Rakyat, Badan Legislatif dan Sebagainya), kemudian ditandatangani oleh kepala negara dalam hal ini (Presiden, Kepala pemerintahan, atau Raja) dan mempunyai ketentuan yang meningkat. Dan di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan Publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Selain itu adapun pasal yang terkait dengan fokus penelitian dan deskripsi fokus ialah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu tentang Standar Pelayanan Publik Pasal 20 ayat (1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dan Tentang Penilaian Kinerja Pasal 38 Ayat (1) Penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Penilaian kinerja sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.<sup>44</sup>

Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 20 telah ditetapkan Standar Pelayanan yaitu:

- a. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
- b. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
- c. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
- d. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
- e. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.<sup>45</sup>

<sup>44</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab II, pasal 2.

<sup>45</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab V, pasal 20.



Sedangkan pada pasal 21 telah ditetapkan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya 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 keraguraguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.<sup>46</sup>

## **B. Jadwal Penelitian**

Untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian ini, maka penulis menyusun jadwal penelitian sebagai berikut:

---

<sup>46</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab V, pasal 21.



Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2022/2023																							
		Mei				Desember				Maret				Mei				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan judul			X																					
2	Pembuatan proposal					X																			
3	Perbaikan proposal dan seminar									X															
4	Surat izin riset											X													
5	Pengumpulan data															X									
6	Pengolahan dan analisis data															X									
7	Pembuatan laporan																			X					
8	Bimbingan dan perbaikan																				X				
9	Agenda dan ujian skripsi																					X			
10	Perbaikan dan peneilitan																								X

## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Umum Kabupaten Sarolangun

Setelah Proklamasi kemerdekaan Indonesia diuruskan oleh Soekarno-Hatta pad tanggal 17 Agustus 1945, kota Sarolangun yang pernah menjadi basis patrol Belanda menjadi bagian dari Kabupaten Jambi ilir (Timur) dengan pusat pemerintahannya berkedudukan di Jambi dengan Bupatiya pada masa itu adalah M Kamil. Pada tahun 1950 sampai Jambi menjadi Propinsi tahun 1957, Sarolangun menjadi kewedanaan bersama kota-kota lainnya yaitu Bangko, Muaro Bungo, dan Muaro Tebo yang tergabung dalam Kabupaten Merangin dengan Ibu kotanya semula berkedudukan di Jambi yang selanjutnya berpindah ke Sungai Emas Bangko. Sejak saat itu, Kota Sarolangun menjadi Kewedanaan selama kurang lebih 20 tahun. Selanjutnya dimulai dari tahun 1960 berdasarkan hasil sidang pleno DPRD Kabupaten Merangin dipecah menjadi dua Kabupaten, yaitu Kabupaten Sarolangun Bangko dan Kabupaten Bungo Tebo. Maka sejak saat itu kewedanaan Sarolangun secara resmi menjadi bagian wilayah Kabupaten Daerah Tingkat II Sarolangun Bangko dengan ibukotanya Bangko. Melalui Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 secara yuridis formal Kabupaten Sarolangun resmi terbentuk.

Selanjutnya diperkuat dengan Keputusan DPRD Propinsi Jambi Nomor: 2/DPRD/99 Tanggal 9 Juli 1999 Tentang Pemekaran Kabupaten di Propinsi Jambi menjadi 9 Kabupaten dan 1 Kota. Atas dasar kebijakan tersebut, maka pada tanggaln 12 Oktober 1999 Kabupaten Sarolangun resmi menjadi daerah otonom dengan Bupati Pertama 1999 –2001 adalah H Muhammad Madel (Care Taker).

Kemudian berdasarkan Hasil Pemilihan Bupati dan Wakil Bupati melalui DPRD Kabupaten Sarolangun Tahun 2001 terpilih Bupati dan Wakil Bupati H. Muhammad Madel, dan H. Maryadi Syarif. Saat ini setelah dilaksanakannya pemilihan umum secara langsung pada bulan Juli 2006 yang merupakan pemilu lansung pertama bagi Kabupaten Sarolangun. Akan terpilihlah H. Hasan Basri Agus dan H. Cek Endra sebagai Bupati dan Wakil Bupati Sarolangun terpilih periode 2006 – 2011. Berdasarkan Hasil Pemilukada Tahun 2011 maka terpilih sebagai Bupati dan Wakil Bupati periode 2011 – 2016 adalah H. Cek Endra dan Pahrul Rozi. Dan melalui pemilihan secara langsung, H. Cek Endra kembali terpilih sebagai Bupati untuk periode 2017 – 2022 berpasangan dengan H. Hilalatil Badri Sebagai Wakil Bupati.

Dalam rangka melengkapi kelembagaan pemerintahan dan birokrasi publik dan sebagai Kabupaten Pemekaran, maka lembaga Legislatif Kabupaten Sarolangun DPRD pada awal berdirinya masih merupakan bagian dari DPRD Kabupaten Sarolangun Bangko (Sarko). Pemisahan lembaga Legislatif Kabupaten Sarolangun dibentuk bersamaan dengan dasar Undang – Undang Nomor 54 Tahun 1999 dan selanjutnya disempurnakan kembali melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 dengan jumlah anggota DPRD sebanyak 25 orang.<sup>47</sup>

Pada awal berdirinya Kabupaten Sarolangun terdiri dari 6 (enam) Kecamatan, 107 Desa, 4 Kelurahan dan 2 Desa Unit Pemukiman Transmigrasi dan saat ini tahun 2021 sudah menjadi 10 Kecamatan, 9 kelurahan, dan 149 Desa.

---

<sup>47</sup> <http://sarolangunkab.go.id/v3/index.php/pemerintah/sejarah>, Diunggah Pada 16 Mei 2023



## B. Letak Geografis Kabupaten Sarolangun

Secara geografis, Kabupaten Sarolangun terletak antara 1°53'9" sampai 1°46' " Lintang Selatan dan antara 103°13'17" Bujur Timur dan merupakan daratan rendah dengan ketinggian antara 10 sampai dengan 1000 meter dari permukaan laut (dpl), dengan pembagian wilayah dan batas sebagai berikut: Utara: Kabupaten Batang Hari Selatan: Kabupaten Rejang Lebong Provinsi Bengkulu Barat: Kabupaten Merangin Timur: Kabupaten Batang Hari dan Kabupaten Musi Rawas Provinsi Sumatera Selatan Luas wilayah administratif Kabupate Sarolangun meliputi 6.174 km<sup>2</sup>, terdiri dari Daratan Rendah 5.248 km<sup>2</sup> (85%) dan Daratan Tinggi 926 km<sup>2</sup> (15%). Secara administratif pada awal berdirinya Kabupate Sarolangun terdiri atas 6 Kecamatan, 4 Kelurahan dan 125 Desa, sampai dengan Tahun 2010 Kabupate Sarolangun terdiri dari 10 Kecamatan, 9 Kelurahan dan 134 Desa dengan jumlah penduduk pada Tahun 2010 sebanyak 246.245 jiwa dengan kepadatan penduduk 40 jiwa/km<sup>2</sup>, rata-rata pertumbuhan penduduk pertahun mencapai 3,32 persen.<sup>48</sup>

## C. Visi, Misi dan motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun

### a. Visi

Terwujudnya pelayanan prima serta tertib administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi menuju sarolangun maju dan sejahtera.

### b. Misi

<sup>48</sup> Data dokumentasi Dinas kependudukan dan pencatatan sipil 13 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



- 1). Meningkatkan pelayanan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang cepat, akurat, mudah, dan akuntabel.
- 2). Meningkatkan pengelolaan data base kependudukan dan pencatatan sipil melalui optimalisasi.
- 3). Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan melalui sosialisasi kebijakan kependudukan.

### c. Motto

Dukcapil sarolangun melayani masyarakat dengan bersih, efektif, ramah, komitmen, akuntabel, harmonis

### D. Sarana dan Prasarana

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun terlihat keadaan inventaris kekayaan bangunan dan fasilitas umum pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun yaitu meliputi:

**Table 1.2**  
**Sarana dan Prasarana<sup>49</sup>**

No	Fasilitas Umum	Jumlah	Keadaan
1	Gedung kantor	3 unit	Baik
2	Komputer	18 unit	3 rusak
3	Leptop	10 buah	4 rusak
4	Kursi tamu	5 set	Baik
5	Printer	23 unit	3 rusak
6	Meja kerja	30 buah	3 rusak
7	Kursi putar	25 buah	10 rusak
8	Ac	12 buah	1 rusak

Sumber: Dokumentasi DISDUKCAPIL Kabupaten Sarolangun tahun 2021

<sup>49</sup> Data Sarana Dan Prasara Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 13 Mei 2023, Kabuapten Sarolangun



## E. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

### Sarolangun

Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Sarolangun Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, maka susunan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupate Sarolangun.

#### a. Sekretariat

Sekretariat berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Sekretaris mempunyai tugas pembantu kepala dinas dalam urusan umum, keuangan dan kepegawaian serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugasnya, sekretaris mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1) Penyelenggaraan, pembinaan ketatausahaan dan kepegawaian.
- 2) Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi keuangan.
- 3) Pembinaan administrasi dalam melaksanakan urusan umum, rumah tangga, perlengkapan, keuangan dan kepegawaian.
- 4) Pelaksanaan urusan umum dan perlengkapan, urusan kepegawaian dan urusan keuangan. Sekretariat terdiri dari tiga bagian, yaitu sebagai berikut:
  - Sub bagian umum
  - Sub bagian keuangan
  - Sub bagian kepegawaian.<sup>50</sup>

---

<sup>50</sup> Data Struktur Organisasi Sekretariat Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 13 MEI 2023 Kabuptaen Sarolangun



## b. Bidang perencanaan perkembangan kependudukan

Bidang perencanaan perkembangan kependudukan berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Kepala bidang perencanaan perkembangan kependudukan mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam urusan perencanaan kependudukan, perkembangan kependudukan dan pengawasan kependudukan serta melaksanakan tugas lainnya. Untuk melaksanakan tugasnya, bidang perencanaan perkembangan kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a) Perumusan kebijakan teknis, bidang perencanaan perkembangan kependudukan.
- b) Penyelenggaraan fasilitasi analisis dampak serta kuantitas data kependudukan.
- c) Pembinaan, penataan penyebaran penduduk, pelaksanaan dan perlindungan penduduk.
- d) Pengawasan perkembangan penduduk.

Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya. Bidang perencanaan perkembangan kependudukan terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Seksi perencanaan kependudukan
- 2) Seksi perkembangan kependudukan
- 3) Seksi pengawasan kependudukan.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Data Struktur Organisasi Bidang Perencanaan Perkembangan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 13 Mei 2023, Kabupaten Sarolangun



### c. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang pendaftaran penduduk berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya Kepala pendaftaran penduduk mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam urusan perekaman data penduduk dan penerbitan nomor induk dan kependudukan, penerbitan dokumen penduduk dan pendaftaran pindah datang penduduk serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya. Untuk melaksanakan tugasnya, bidang pendaftaran penduduk mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dan fasilitasi pelaksanaan perekaman data dan penerbitan nomor induk kependudukan.
- b. Pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan.
- c. Pelaksanaan pendaftaran penduduk inter dan antar daerah.
- d. Pelaksanaan penduduk antar negara.

Bidang pendaftaran penduduk terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Seksi perekaman data penduduk dan penerbitan NIK.
- 2) Seksi penerbitan dokumen penduduk.
- 3) Seksi pendaftaran pindah datang penduduk.<sup>52</sup>

### d. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang pencatatan sipil berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya. Kedudukan kepala bidang

---

<sup>52</sup> Data Bidang Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 13 Mei 2923, Sabupaten Sarolangun



pencatatan sipil mempunyai tugas membantu kepala dinas dalam melaksanakan urusan pencatatan kelahiran dan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian dan pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan dan pembatalan akta serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya. Melaksanakan tugasnya, bidang pencatatan sipil mempunyai fungsi sebagai berikut:

- 1). Pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran dan kematian, pencatatan perkawinan dan perceraian, pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan status kewarganegaraan, perubahan dan pembatalan akta.
- 2). Pembinaan, pengendalian dan pengawasan terhadap pelayanan pencatatan sipil.
- 3). Pelaksanaan monitoring dan pelaporan pencatatan sipil. Bidang pencatatan sipil terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:
  - Seksi pencatatan kelahiran dan kematian.
  - Seksi pencatatan perkawinan dan perceraian.
  - Seksi pengangkatan, pengakuan, pengesahan anak serta perubahan dan pembatalan akta.<sup>53</sup>

#### **e. Bidang Pengelolaan Informasi dan Humas**

Bidang pengelolaan informasi dan humas berkedudukan dan humas berkedudukan sebagai unsur pembantu kepala dinas dalam menyelenggaraan tugas dan fungsinya. Kepala bidang pengelolaan informasi dan huams mempunyai tugas

---

<sup>53</sup> Data Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil 13 Mei 2023, Kabupaten Sarolangun



membantu kepala dinas dalam melaksanakan urusan pengelolaan data dan informasi penduduk, penyedia informasi data kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

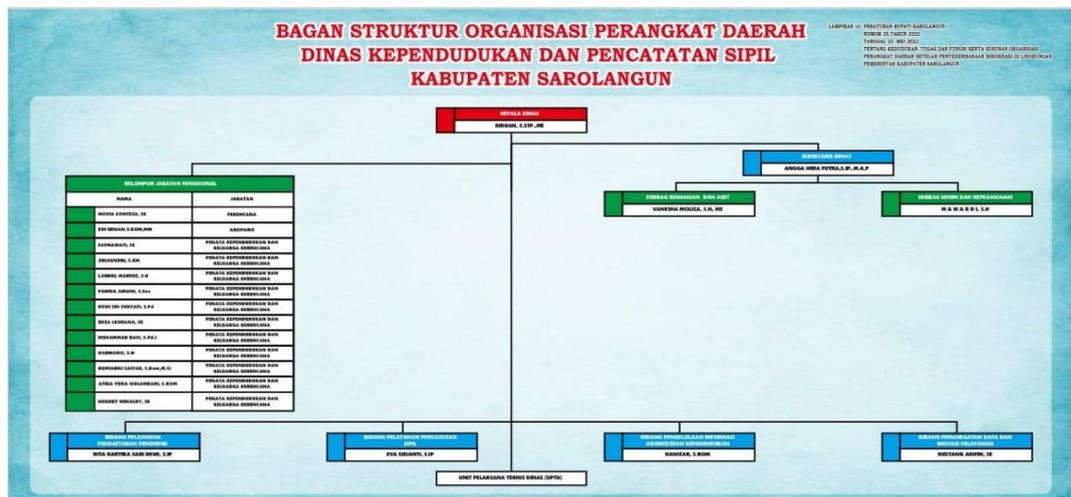
Untuk melaksanakan tugasnya, bidang pengelolaan informasi dan humas mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan pengolahan data dan informasi penduduk.
- b. Penyiapan dan fasilitasi pelaksanaan pelayanan informasi kependudukan
- c. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelayanan informasi kependudukan
- d. Pelaksanaan dokumentasi pelayanan informasi kependudukan

Bidang pengelolaan informasi dan humas terdiri dari tiga seksi, yaitu sebagai berikut:

- 1) Seksi pengelolaan data dan informasi penduduk
- 2) Seksi pemutakhiran data kependudukan dan pencatatan sipil.
- 3) Seksi penyediaan informasi data kependudukan dan pencatatan sipil.<sup>54</sup>

**Gambar 1.1 struktur organisasi**



<sup>54</sup> Data Bidang Pengelolaan Informasi Dan Humas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil 13 Mei 2023, Kabupaten Sarolangun.

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas jasa atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>55</sup>

berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB, jenis pelayanan yang ada di kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun sebagai berikut:

---

<sup>55</sup> Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang "*Pelayanan Publik*", Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

## Rincian Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan

### 1. Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga (KK)

KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga. KK dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan, KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua. KK menjadi dasar untuk penerbitan KTP, dan menjadi dasar bagi pemenuhan hak warganegara yang lainnya dan bagi Pemerintah menjadi dasar untuk pengambilan keputusan/kebijakan.

#### Persyaratan dan Tata Cara Pembuatan KK?

Untuk membuat Kartu Keluarga harus melengkapi syarat-syarat berikut:

- 1) Surat Pengantar dari Pengurus RT/RW
- 2) Kartu Keluarga Lama
- 3) Surat Nikah atau Akta Cerai bagi yang membuat KK karena perkawinan/perceraian
- 4) Surat Keterangan Lahir / Akta Kelahiran\
- 5) Surat Pengangkatan Anak
- 6) Surat Keterangan Pendaftaran Penduduk Tetap bagi WNA
- 7) Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang
- 8) Surat Keterangan Pindah bagi penduduk yang pindah antar kelurahan



## 2. Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el)

Kartu Tanda Penduduk atau KTP adalah suatu identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksanaan yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib dimiliki oleh Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) yang telah memiliki izin tinggal tetap di Indonesia yang sudah memasuki usia 17 tahun atau sudah menikah. Setiap masyarakat Indonesia wajib memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP-EL) karena sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. KTP-Elektronik mempunyai fungsi sebagai identitas diri seseorang atau tanda pengenal yang diakui secara Nasional. KTP-Elektronik merupakan persyaratan utama dalam banyak hal sesuai dengan UU No 23 tahun 2006 tentang manfaat dan fungsi KTP-Elektronik yaitu sebagai perencanaan pembangunan, akses pelayanan publik, data dan statistik kependudukan, keamanan Negara, demokrasi (pemilu dan pilkada), dan dapat mencegah penyalahgunaan dokumen kependudukan, tindak terorisme dan pekerja ilegal, dan sebagai dasar penerbitan dokumen lain seperti Surat Transit dan dokumen (Paspor) , Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat Hak Atas Tanah, Dokumen Identitas lainnya. Prosedur dan Tata Cara Penerbitan KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil:

- a. Petugas melakukan perekaman data ke dalam data base kependudukan
- b. Dinas menerbitkan dan menandatangani KTP
- c. Penerbitan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap
- d. Persyaratan KTP Bagi Orang Asing Tinggal Tetap sebagai berikut:
  - 1) Telah berusia 17 tahun atau sudah kawin atau pernah kawin



- 2) Fotocopy KK
- 3) Fotocopy Akta Nikah/Akta Kawin bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun
- 4) Fotocopy Akta Kelahiran
- 5) Fotocopy Paspur dan Izin Tinggal Tetap
- 6) Surat Keterangan Catatan Kepolisian

Pentingnya Mengurus KTP yang Mati atau Hilang/Rusak. Perlu diperhatikan bahwa jika masa berlaku KTP sudah berakhir, maka dapat menimbulkan beberapa masalah dalam kehidupan sosial dan kegiatan usaha, karena sebagian besar kegiatan tersebut mensyaratkan memiliki KTP yang masih berlaku sehingga memperpanjang KTP merupakan kewajiban demi kelancaran usaha. Selain itu bentuk KTP yang berupa lembaran kecil memiliki potensi kehilangan atau rusak yang sangat besar. Memperpanjang KTP yang hilang atau rusak bukan perkara yang mudah apabila tidak mengetahui persyaratan, prosedur pengurusan dan dimana tempat mengajukan permohonan perpanjangan tersebut.

Untuk KTP Lama Non Elektronik berlaku selama 5 tahun dan dapat diperpanjang dalam jangka 14 hari sebelum jangka waktu KTP tersebut berakhir. Namun untuk KTP Elektronik (E-KTP) sudah berlaku seumur hidup, sehingga tidak perlu diperpanjang. Kecuali KTP tersebut hilang, rusak atau ada perubahan data, seperti: pindah alamat, status perkawinan dan beberapa data lainnya yang tertera di KTP, maka pemilik KTP harus mengajukan permohonan KTP baru.



### 3. Pelayanan Penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA)

Definisi Kartu Identitas Anak dalam Permendagri KIA yaitu Kartu Identitas Anak yang selanjutnya disingkat menjadi KIA adalah identitas resmi anak sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 tahun dan belum menikah yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota. Permendagri KIA ditetapkan Mendagri Tjahjo Kumolo pada tanggal 14 Januari 2016 di Jakarta, diundangkan di Jakarta pada tanggal 19 Januari 2016 oleh Dirjen PP Kemenkumham Widodo Ekatjahjana, dan ditempatkan dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 80 agar setiap orang mengetahuinya.

Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak.

#### Persyaratan dan Tata Cara Penerbitan Kartu Identitas Anak

##### a. Persyaratan

Pemerintah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota (Disdukcapil) Kabupaten/Kota atau Unit Pelaksana Teknis (UPT) Disdukcapil Kabupaten/Kota menerbitkan KIA bagi Penduduk WNI dan Penduduk Orang Asing yang memiliki izin tinggal tetap yang berumur kurang dari 17 (tujuh belas) tahun dan belum kawin. Adapun penerbitan KIA adalah pengeluaran KIA baru, atau penggantian KIA karena habis masa berlakunya, pindah datang, rusak atau hilang.

##### 1) Anak Warga Negara Indonesia (WNI)

Bagi anak yang berusia kurang dari 5 tahun, penerbitan KIA baru bersamaan dengan penerbitan kutipan akta kelahiran sedangkan bagi anak kurang dari 5 tahun yang sudah memiliki akta kelahiran namun belum memiliki KIA, permohonan



penerbitannya dilakukan setelah memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

- a) fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; 2) KK asli orang tua/Wali; dan
- b) KTP elektronik asli kedua orang tuanya/wali.

Sedangkan bagi anak yang berusia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, penerbitannya dilakukan setelah memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

- a) fotocopy kutipan akta kelahiran dan menunjukkan kutipan akta kelahiran aslinya; 2) KK asli orang tua/Wali;
- b) KTP elektronik asli kedua orang tuanya/wali; dan
- c) pas foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar.

Bagi anak WNI yang baru datang dari Luar Negeri mengikuti ketentuan sebagaimana telah disebut di atas disertai dengan surat keterangan datang dari luar negeri yang diterbitkan oleh Disdukcapil. Kemudian Disdukcapil menerbitkan ulang KIA karena kondisi:

- a) Kehilangan KIA, dan dapat dipenuhi setelah pemohon mengajukan permohonan penerbitan KIA dengan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
- b) Kerusakan KIA, dan dapat dipenuhi setelah pemohon mengajukan permohonan penerbitan KIA dengan dilampiri KIA yang rusak.



Selanjutnya, KIA karena pindah datang diterbitkan setelah memenuhi persyaratan sebagaimana telah disebutkan di atas juga disertai surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang.

## 2) Anak Orang Asing

Bagi anak orang asing berusia kurang dan/atau sampai dengan 5 tahun, penerbitan KIA baru dapat dilakukan setelah pemohon memenuhi persyaratan-persyaratan sebagai berikut:

- a) fotocopy paspor dan izin tinggal tetap;
- b) KK asli orang tua; dan
- c) KTP elektronik asli kedua orang tuanya.

Sedangkan bagi anak orang asing berusia 5 tahun sampai dengan usia 17 tahun kurang satu hari, penerbitan KIA dilengkapi dengan pas foto Anak berwarna ukuran 2 x 3 sebanyak 2 (dua) lembar.

Kemudian Disdukcapil menerbitkan ulang KIA karena kondisi:

- a) Kehilangan KIA, dan dapat dipenuhi setelah pemohon mengajukan permohonan penerbitan KIA dengan melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian.
- b) Kerusakan KIA, dan dapat dipenuhi setelah pemohon mengajukan permohonan penerbitan KIA dengan dilampiri KIA yang rusak. Selanjutnya, KIA karena pindah datang diterbitkan setelah memenuhi persyaratan sebagaimana telah disebutkan di atas juga disertai surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang.



## b. Tata Cara

Setelah memenuhi persyaratan-persyaratan sesuai ketentuan Pasal 3 ayat (2) Permendagri KIA, pemohon atau orang tua anak menyerahkan dokumen persyaratan penerbitan KIA tersebut ke Disdukcapil setempat. Kemudian, setelah Kepala Disdukcapil menandatangani dan menerbitkan KIA, dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Disdukcapil atau kecamatan atau desa/kelurahan. Bagi anak orang asing yang telah memiliki pasport, orang tua anak melaporkan ke Disdukcapil dengan menyerahkan dokumen persyaratan. Kemudian, setelah Kepala Disdukcapil menandatangani dan menerbitkan KIA, dapat diberikan kepada pemohon atau orang tuanya di kantor Disdukcapil. Apabila dimungkinkan, Disdukcapil dapat menerbitkan KIA dalam pelayanan keliling dengan cara jemput bola di sekolah-sekolah, rumah sakit, taman bacaan, tempat hiburan anak-anak dan tempat layanan lainnya, agar cakupan kepemilikan KIA dapat maksimal.

## c. Masa Berlaku

Masa berlaku KIA baru untuk anak WNI yang berusia kurang dari 5 tahun adalah sampai anak berusia 5 tahun sedangkan untuk anak di atas 5 tahun adalah sampai anak berusia 17 tahun kurang satu hari. Selanjutnya, masa berlaku KIA anak orang asing sama dengan izin tinggal tetap orang tuanya.



#### 4. Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Pindah dan Pelayanan Penerbitan Surat Keterangan Datang (WNI)

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan publik yang prima bagi semua penduduk dalam Undang-Undang N0.23 Tahun 2006, disebut ketentuan pindah datang penduduk WNI sesuai pasal 15 UU No.23 tahun 2006, bahwa penduduk WNI yang pindah dalam wilayah NKRI wajib melapor kepada instansi pelaksanaan (perangkat pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang melaksanakan pelayanan dalam urusan administrasi kependudukan) di daerah asal yang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, untuk mendapatkan surat keterangan pindah datang.

Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia (SKDPWNI) merupakan salah satu dokumen kependudukan yang menerangkan pindah datangnya penduduk ke daerah domisili yang baru selama lebih dari satu tahun atau kurang dari satu tahun. SKPDWNI merupakan Surat Keterangan Pindah Datang Warga Negara Indonesia yang harus dimiliki warga yang akan pindah wilayah antar kabupaten atau provinsi. SKPDWNI yang telah diterbitkan berlaku 30 (tiga puluh) hari sejak Tanggal diterbitkan.

SKPDWNI adalah dokumen penting yang harus dimiliki oleh penduduk yang pindah datang ke daerah domisili, skpdwni sebagai bukti diri kedatangan bagi penduduk luar kota/ kabupaten yang datang untuk mengurus kependudukannya. Dan skpdwni sebagai dasar penerbitan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk ditempat yang baru. Adapun prosedur persyaratan permohonan penerbitan surat



keterangan pindah datang warga Negara Indonesia (SKPDWNI) dilakukan setelah memenuhi syarat sebagai berikut:

Persyaratan penerbitan surat keterangan pindah:

1. Asli Formulir Surat Pengantar Pindah Antar Kabupaten/Kota atau Provinsi yang ditandatangani Camat sesuai domisili daerah asal (F-1.35)
2. Asli Formulir yang ditandatangani Pemohon dan Petugas Registrasi Kecamatan (F-1.36)
3. Asli Kartu Keluarga (KK)
4. Asli Kartu Tanda Penduduk (untuk e-KTP) diperlihatkan dan ditarik di daerah tujuan).

Persyaratan penerbitan surat datang:

1. Asli Surat Keterangan Pindah dari Daerah Asal (F-1.37) berserta Biodata (F-1.07)
2. Asli SKCK dari Daerah Asal.
3. Asli Formulir Permohonan Pindah Datang WNI antar Kabupaten/Kota atau Antar Provinsi yang ditandatangani oleh Pemohon, Petugas Registrasi Kecamatan dan Camat (F-1.55)
4. Pas Photo Kepala Keluarga Ukuran 3 X 4 Cm Sebanyak 2 (Dua) Lembar.
5. Foto Copy Akta Nikah/Perkawinan Bagi Yang Sudah Menikah.
6. Foto Copy Akta Kelahiran Anak. 7. Asli e-KTP Bagi Pemegang e-KTP



## 5. Pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan Akta Kelahiran<sup>56</sup>

*“Setiap anak sejak kelahirannya, berhak atas suatu nama dan status kewarganegaraannya”.* (Pasal 53 ayat 2 UU HAM)

Hak pertama anak setelah dilahirkan adalah identitas yang meliputi nama, orangtua (silsilah keturunan) dan kewarganegaraan yang dituangkan dalam bentuk akta kelahiran. Hak ini akan menentukan pengakuan, pemenuhan dan perlindungan anak yang lainnya, seperti hak keperdataan (waris, dan nafkah), akses terhadap pendidikan, kesehatan, dan lain-lain. Hak atas akta kelahiran dijamin dalam UU 39 Tahun 1999 tentang HAM, UU No.23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak, UU No. 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan dan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Faktanya, saat ini masih banyak anak Indonesia yang identitasnya tidak tercatat dalam akta kelahiran. Dengan tidak tercatatnya identitas seorang anak dalam akta kelahiran, maka secara hukum keberadaannya dianggap tidak ada. Kondisi ini tidak hanya karena ketidaktahuan masyarakat akan arti penting akta kelahiran, biaya yang tidak terjangkau dan prosedur yang panjang, namun karena sikap diskriminatif terhadap mereka, yang dipandang sebagai “yang lain” atau berbeda dari kelompok mayoritas.

Di Indonesia, pencatatan kelahiran secara tidak langsung merupakan turunan dari pencatatan perkawinan. Persoalannya, terdapat perkawinan yang tidak bisa dicatatkan di catatan sipil karena interpretasi undang-undang yang berbeda,

---

<sup>56</sup> Data rincian standar operasional (SOP) penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun



seperti kasus yang dialami para Penghayat Kepercayaan Terhadap Tuhan Yang Maha Esa. Mereka tidak bisa memiliki dokumen perkawinan dari negara, karena kepercayaan mereka tidak diakui negara. Akibatnya, anak-anak yang lahir mengalami kesulitan untuk mendapatkan akta kelahiran. Jika bias mendapatkan akta kelahiran maka status anak dianggap bukan berasal dari perkawinan yang sah (anak luar kawin) dan hanya memiliki nama ibu dalam akta. Walhasil, si anak hanya memiliki hubungan hukum dengan ibunya dalam hal hak waris, hak nafkah dan lain-lain. Maka, mereka yang berasal dari luar nilai-nilai, moral, dan ideologi yang dominan di negeri ini, mengalami berbagai diskriminasi dalam kehidupan bermasyarakat.

Dengan lahirnya UU Adminduk, dengan dijaminnya pencatatan perkawinan bagi para penghayat, maka setiap anak yang lahir dari pasangan penghayat dengan sendirinya berhak mendapatkan akta kelahiran. Berikut informasi terkait dengan pendaftaran kelahiran.

### **Kapan peristiwa kelahiran dilaporkan?**

UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, menegaskan setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Sedangkan untuk kelahiran mati dilaporkan paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati. Pembatasan jangka waktu pelaporan ini akan menentukan jenis akta kelahiran yang dikeluarkan dan prosedur pembuatannya. Misalkan untuk pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun dilaksanakan berdasarkan penetapan Pengadilan Negeri.



### **Apa saja jenis akta kelahiran?**

Akta kelahiran digolongkan menurut jarak waktu pelaporan dengan kelahiran. Tetapi setiap golongan memiliki kekuatan hukum yang sama. Adapun ketiga jenis akta kelahiran tersebut adalah:

- a. Akta Kelahiran Umum, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 (enam-puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
- b. Akta Kelahiran Istimewa, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari kerja bagi WNI dan 10 (sepuluh) hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
- c. Akta Kelahiran Dispensasi, yaitu akta kelahiran yang dibuat berdasarkan Program Pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan tanggal 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran/pencatatan kelahirannya.

### **Bagaimana cara membuat akta kelahiran?**

Penerbitan akta kelahiran dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten/Kotamadya. Adapun persyaratan untuk membuat akta kelahiran adalah sebagai berikut:

- a. Surat Keterangan kelahiran dari Rumah Sakit, Dokter, Bidan, Pilot, Nakhoda
- b. Surat Tanda Bukti Perkawinan Orang Tua
- c. Surat Keterangan Kelahiran dari Lurah
- e. Fotocopy Kartu Keluarga/Kartu Tanda Penduduk yang dilegalisir Lurah



**Bagaimana untuk akta kelahiran bagi anak-anak yang tidak diketahui orangtuanya?**

Untuk anak-anak yang tidak diketahui orangtua dan asal-usulnya seperti anak-anak yang dibuang, maka pencatatan kelahirannya didasarkan pada laporan orang yang menemukan dilengkapi Berita Acara Pemeriksaan (BAP) dari kepolisian.

**Gambar 1.2 alur pelayanan administrasi kependudukan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten sarolangun Provinsi Jambi<sup>57</sup>**



Pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Sarolangun apakah sudah menjalankan UU nomor 25 tahun 2009 berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos Selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

<sup>57</sup> Dokumentasi alur pelayan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun

“Pelayanan publik di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Sarolangun tentunya sudah menjalankan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009”.<sup>58</sup>

Hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Sarolangun sudah menjalankan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009.

Fasilitas yang dibutuhkan stap kantor capil dalam melakukan pelayanan hasil publik kepada masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos Selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“sebenarnya dibilang memadai cukup, dibilang sudah cukup tapi tidak berlebih, kalau dibilang kebutuhanya kayak kursi kurang kadang masyarakat banyank yang datang, alhamdulillah tahun ini ada pengadaan setending AC 1, karna biasanya rungangan pelayanan itu kan dingin sekarang masih panas, demi kenyamanan masyarakat juga, ruang mainan anak juga masih kurang, pelayanan publik itu kan harus ada mainan anak, ruang mainan anaknya ada permainan nya yang ngak ada”<sup>59</sup>

Hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun belum sesuai dengan standar pelayanan publik, masih banyak yang kurangnya.

### **B. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009**

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan DN Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun

<sup>59</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengamanatkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.<sup>60</sup>

Ada juga pelaksanaan penyelenggaran pelayanan publik hasil wawancara dengan stap capil ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun ternyata juga sudah menjalankan sesuai undang-undang nomor 25 tahun 2009”.<sup>61</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sarolangun sudah melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009. Faktor yang

<sup>60</sup> Peraturan gubernur nusa tenggara barat, *penyelenggaraan pelayanan publik* (nomor 34 tahun 2013) hlm. 1

<sup>61</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



mempengaruhi pelayanan publik adalah berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 sebagai berikut.

Kemampuan merupakan hal telah ada dalam diri kita sejak lahir. Kemampuan yang ada pada diri manusia juga bisa disebut dengan potensi. Potensi yang ada pada manusia pada dasarnya bisa diasah. Dalam hal ini banyak para ahli mengartikan kemampuan secara bervariasi akan tetapi pada dasarnya masih memiliki konteks yang sama, Hal tersebut didukung oleh pendapat Robbin yang mengartikan bahwa kemampuan merupakan sebuah kapasitas yang dimiliki oleh tiap-tiap individu untuk melaksanakan tugasnya.

Kemampuan staf dalam melakukan pelayanan publik pada masyarakat hasil wawancara dengan staf capil ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“kemampuan pelayanan publik itu harus di buktikan dengan serifikat atau mengikuti bimtek, tapi sejauh ini staf di dinas kependudukan dan catatan sipil ada yang punya sertifikat ada yang tidak”<sup>62</sup>

Begitu juga hasil wawancara dengan bapak Nazori selaku masyarakat sebagai berikut:

“pelayanaanya tidak memuaskan, karena pelayanan yang diberikan terkesan sangat tidak ramah dan tidak memuaskan”<sup>63</sup>

Hasil wawancara di atas dapat di simpulkan bahwa kemampuan stap dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Sarolangun dalam melakukan pelayanan publik pada masyarakat belum sepenuhnya mempunyai sertifikat atau mengikuti

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun

<sup>63</sup> Wawancara dengan Bapak Nazori selaku masyarakat, 20 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



bintek, seharusnya stap dinas kependudukan dan catatatan sipil harus mengikuti bintek atau sudah memiliki sertifikat.

Untuk mengatasi masalah-masalah pelayanan publik dapat ditempuh dengan cara antara lain sebagai berikut:

#### 1) Penetapan Standar Pelayanan

Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses indentifikasi jenis pelayanan, identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan.

#### 2) Pengembangan *Standar Operating Procedures*.

Untuk memastikan bahwa proses pelayanan dapat berjalan secara konsisten diperlukan adanya *Standard Operating Procedures*. Dengan adanya Standard Operating Procedures, maka proses pengolahan yang dilakukan secara internal dalam unit pelayanan dapat berjalan sesuai dengan acuan yang jelas, sehingga dapat berjalan secara konsisten.

#### 3) Pengembangan Survey Kepuasan Pelanggan.

Untuk menjaga kepuasan masyarakat, maka perlu dikembangkan suatu mekanisme penilaian kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

#### 4) Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu



didesain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang dapat secara efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan

Kantor capil Kabupaten Sarolangun mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam pembuatan surat KK, KTP, AKTE, Dll. Hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos Selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“Mengatasinya dengan cara menyatukan alat yang bagus, kalau yang rusak kito singkirkan, ibaratnya tu timbal balik yang rusak kito singkirkan yang bagus kito gabung biar bisa di pakek”<sup>64</sup>

Begitu juga hasil wawancara dengan kak Atun qomaria selaku masyarakat sebagai berikut:

“failitas di Kantor Capil sudah memenuhi kebutuhan pelayanan kepada Masyarakat di karenakan sudah ada peralatan”<sup>65</sup>

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa alat yang rusak di singkirkan terus yang bagus di pakai dan bisa di satukan biar bisa memakainya lagi, seperti leptop satu ini *keybrod* nya rusak yang satunya lagi alatnya yang rusa jadi ditimbalbalikan agar dapat memakainya lagi.

Pengaduan masyarakat dalam pelayanan publik umum terjadi ketika masyarakat selaku pengguna layanan tidak puas atas pelayanan yang diberikan, bahkan menambah kekecewaan ketika pengaduan yang disampaikan tidak dikelola atau ditanggapi secara baik oleh petugas pengaduan. Standar pelayanan publik yang telah dibuat dan ditetapkan tidak menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan

<sup>64</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun

<sup>65</sup> Wawancara dengan kak Atun qomaria selaku masyarakat 28 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



publik memiliki kualitas yang baik. Maka penting pengelolaan pengaduan dikelola dengan baik dan efektif dalam rangka membuka akses seluas-luasnya kepada masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Peran masyarakat dalam pelayanan publik diatur dalam Pasal 39 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa peran serta masyarakat diwujudkan mulai dari mulai penyusunan standar pelayanan sampai evaluasi dan pemberian penghargaan.

Tanggapan staf terhadap pengaduan atau koplek dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan publik. Untuk itu di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sarolangun hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“Tanggapan tentang pengaduan di Kantor Capil Kabupaten sarolangun yaitu jika ada pengaduan kita terima, minsalkan diatasi semua apa yang bisa diatasi, kalau kendalanya alat ya harus ngantri antrian jadi panjang”<sup>66</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun jika ada pengaduan dari masyarakat akan di usahakan menerimanya agar bisa menyelesaikan kendala yang terjadi

### Gambar 1.3 Alur Layanan Pengaduan Masyarakat Di Dinas

#### Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun<sup>67</sup>



### C. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009

Suatu wilayah memiliki kekuasaan tertinggi yang sah adalah Negara. Salah satu tugas utama negara terhadap warga negaranya adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Indonesia sebagai salah satu negara yang sedang berkembang bergerak menuju menjadi negara maju juga memprioritaskan pelayanan publik sebagai salah satu aspek atau sektor ataupun bidang yang perlu ditingkatkan. Faktor yang harus ditingkatkan adalah faktor pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia penyelenggaraan pelayanan publik harus berupaya semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang terbaik, karena kepuasan masyarakat adalah indikator dan pengukuran dari keberhasilan pelayanan yang diberikan.

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula.<sup>68</sup>

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peran manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara

<sup>68</sup> Kasmir, *pemasaran jasa*, (jakarta: graya grafindo persada, 2005). hlm 3



langsung dan terbuka. untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Untuk itu di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sarolangun hasil wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos Selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik yang menyangkup undang-undang nomor 25 tahun 2009 sudah di jalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun”<sup>69</sup>

Hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kantor dinas kependudukan dan catatan sipil sudah menjalankan faktor yang ada di undang-undang nomor 25 tahun 2009.

menurut Moenir mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain yakni seperti berikut ini :

1. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*over lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



4. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimum.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
6. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai.<sup>70</sup>

Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik diantaranya adalah sumber daya aparatur yang kurang kompeten, lemahnya sistem pengawasan anggaran, lemahnya pengawasan dan adanya sikap apatis dari masyarakat.

Faktor yang menghambat pelaksanaan publik dikantor capil kabupaten sarolangun, hasil wawancara dengan Ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB sebagai berikut:

“pengambatnya yaitu dari alat, terutama untuk pencetakan KTP karena pencetakan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil ini cuman 1, komputernya juga sudah lama, sudah banyak di perbaiki juga”<sup>71</sup>

Begitu juga hasil wawancara dengan bapak Nazori selaku masyarakat sebagai berikut:

“sudah cukup memenuhi, karena pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun sekarang sudah agak mencukupi untuk melakukan transaksi seperti KTP, KK, AKTE, dll.”<sup>72</sup>

Ada juga hasil wawancara dengan masyarakat kak Atun qomaria mengatakan bahwa:

<sup>70</sup> Moenir, *manajemen pelayanan umum di indonesia*, (jakarta: bumi aksara 2001). hlm 40

<sup>71</sup> Wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos selaku penata kependudukan dan KB di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil 16 mei 2023, Kabupaten Sarolangun

<sup>72</sup> Wawancara dengan bapak Nazori selaku Masyarakat 20 mei 2023, Kabupaten Sarolangun



“kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan sudah tepat waktu”<sup>73</sup>

Hasil wawancara di atas faktor penghambat di dinas kependudukan dan catatan sipil yaitu Kabuapten Sarolangun alatnya kurang telalu banyak dan juga sudah ada alat yang cukup lama janga waktu pemkaianya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan kak Atun qomaria selaku masyarakat 28 mei 2023, Kabupaten Sarolangun

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan observasi, wawancara dan studi dokumentasi.

Hasil dari penelitian dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun sudah memenuhi sebagian kriteria yang tercantum dalam undang-undang Nomor 25 tahun 2009.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan oleh penulis bahwa pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Sarolangun masih menunjukkan tidak terpenuhinya implementasi standar pelayanan publik berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009, karena masih terdapat kendala dari staf Dinas yang belum sepenuhnya mempunyai sertifikat atau mengikuti bimtek dan dari masyarakat juga tidak terpenuhinya hak-hak masyarakat ketika melakukan pelayanan karena masih terdapat staf yang kurang ramah dan tidak memuaskan.
3. faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun antara lain yaitu, tidak adanya atau kurangnya kesadaran staf dinas terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, sistem prosedur dan metode kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya, pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi

sehingga terjadi simpang siur penanganan tugas, tumpang tindih (*Over Lapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menanganinya.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penelitian, maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Penyelenggara Pelayanan Publik hendaknya memperhatikan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, agar masyarakat memperoleh hak – haknya untuk mendapatkan pelayanan publik yang lebih baik.
2. Ombudsman Jambi lebih memaksimalkan terkait mengawasi pelayanan publik dalam mensosialisasikan kepada masyarakat tentang keberadaan Ombudsman agar mereka mengetahui tugas, fungsi serta wewenang Ombudsman.
3. Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten Sarolangun adalah yang sumber daya manusia, kesadaran, aturan organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana, jadi harus ada bantuan terkait semua faktor di atas kepada dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun agar dapat melancarkan pelayanannya terhadap masyarakat berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur

- Al-Qur'an surat Al-Ra'd ayat 11. 2011. Bandung: CV Penerbit Diponegoro.
- Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaharuan
- Agustini Murni, Skripsi: "*Strategi Pemerintah Kota Cilegon Menuju Cilegon Smart City*" Serang, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
- Anita dan Retno, 2004 Pelayanan Prima. *Jurnal Jendela Universitas Mulawarman*, Kalimantan Timur
- Armansyah Yudi, 2010 Tim penyusun *pedoman penulisan skripsi ilmu sosial*, Faluktas Syari'ah UIN STS Jambi
- Elly Erawati, Herlien Budiono, 2010. *Penjelasan Hukum Tentang Kebatalan Perjanjia*, Jakarta: Nasional Legal Reform Program-Gramedia
- Emma 2011 dalam jurnal "*persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Keliling Di Unit Pelayanan Terpadu (Upt) Dinas P endapatan Propinsi Sumatera Utara (Dispendasu)* Medan Utara.
- Indah F 2009 *Pengertian dan Definisi Publik*, diakses tanggal 27 April
- Kemenag, *Qur'an Surah Al-Baqarah Ayat 267*.
- Makhfudz M., 2013 *Hukum Administasi Negara*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Maryam Neneng Siti, 2016 "Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik", *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI No. 1/Juni 2016
- Mukarom Zenal dan Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*, Bandung : CV Pustaka Setia 2018
- Meirinawati, Arlita Rakhmah, 2014 *Jurnal: "Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan KTP-el (kartu tanda penduduk Elektronik)"*. Surabaya: UUNESA
- M.Si Dr. H. Diding Bajuri, 2013 "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Perangkat Desa Pagandon Kecamatan Kadipaten Kabupaten Majalengka", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara* Volume VI No 1 Januari-Juni
- MHSc, Nuru Hidayah, Khairulyadi, 2017 "Upaya Institusi Sosial Dalam Menanggulangi Pemngemis Anak Di Kota Banda Aceh", *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FSIP Unsyiah* Volume 2, Nomor 2: 732-763 Mei
- Nasution S, 1999. *Metode Penelitian Naturalitik Kuantitatif*, Bandung: Tarsito
- Rusli, Budiman 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi Teropong*, Bandung 2004
- Rahmat Dinding, 2017 "Implementasi Kebijakan Program Bantuan Hukum Bagi Masyarakat Tidak Mampu dikabupaten Kuningan". *Jurnal unifikasi*, ISSN 2354-5976, vol. 04 Nomor 01 januari 2017.



- Rahim, Henriawansah dan Mustari 2016 *Jurnal "Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Akta Kelahiran"*. Bone: unismuh
- Rosaliza Mita, 2015 "Wawancara, Sebuah Interaksi Komunikasi Dalam Penelitian Kualitatif", *Jurnal Ilmu Budaya*, Vol 11, No. 2 Februari Tahun
- Rijali Ahmad, 2018 "Analisis Data Kualitatif", *Jurnal Alhadharah* Vol 17 No. 33 Januari-Juni
- Sinambela, Lijan Poltek, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta: Pt. Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sulistyastuti dan Purwanto, 1991 "*analisis kebijakan dari formalisasi ke implementasi kebijakan.*" Bumi Aksara jakarta
- Sinanbela, Lijan Poltak 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara
- Suji, Saiful Haq, Agus Suharsono, 2014 "*Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan e-KTP Pada Kecamatan Suboh Kabupaten Situbondo,*" Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa
- Sugiyono, 2005 *memahami penelitian kualitatif*, bandung alfabeta
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2021 *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta
- Tjiptono Fandy, 2005 *Pemasaran Jasa Edisi Pertama*. Malang: Bayu Media Publishing 2005
- Tim Penyusun, 2020. *Pedoman Penulisan Skripsi Ilmu Syariah Dan Hukum*, Jambi: Fakultas Syariah UIN STS
- Wes Richard, 2008 *pengantar teori komunikasi analisis dan aplikasi edisi ke 3*, Jakarta: salemba humanika 2008
- Winarsih dan Ratminto 2006. *Manajemen Pelayanan Pelajar fungsi Kepolisian Dalam Pelaksanaan Good Governance* LAKKSBANG
- Wismayanti dan Widihiastuti, Pascarani, 2016 "*Implementasi Pencatatan Akta Kelahiran Berbaiss Online*". Denpasar: Univrsitas Islam Malang
- B. Peraturan Perundang-Undangan**
- Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bab II, pasal 2.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 20.
- Republik Indonesia, *Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, bab V, pasal 21.
- C. Lain-lain**
- Dokumentasi alur layanan pengaduan masyarakat di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun
- Dokumentasi alur pelayan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten sarolangun
- Peraturan Pemerintah nomor 102, 2010 "*Standar Pelayanan Publik,*" Jakarta
- [https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2547/5/BAB\\_Iil.pdf](https://repository.dinamika.ac.id/id/eprint/2547/5/BAB_Iil.pdf).



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI  
FAKULTAS SYARIAH

Jl. Lintas Jambi-Muaro Bulian KM. 16 Simpang Sungai Duren Kab. Muaro Jambi 36363  
Telp/ Fax : (0741) 583183 - 584118 website : [www.iainjambi.ac.id](http://www.iainjambi.ac.id)

Nomor : B- /D.II.1/PP.00.11/4/2023  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Jambi, 11 April 2023

Kepada Yth.  
Kepala Dinas Kependudukan  
Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun  
Di -  
Tempat

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb*

Sehubungan dengan keperluan persyaratan penyelesaian skripsi mahasiswa Fakultas Syariah UIN STS Jambi, maka diperlukan data sesuai dengan bidang penelitian yang bersangkutan, dari itu mohon kiranya dapat menerima mahasiswa tersebut pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Adapun nama mahasiswa yang dimaksud adalah:

Nama : **Novita Sari**  
NIM : 105190168  
Semester/Jurusan : VIII / Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Judul Skripsi : **Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun**

Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun  
Waktu Penelitian : 11 April 2023 – 11 Juli 2023

Atas kerjasama yang baik dan izin yang diberikan kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu alaikum Wr.Wb*



Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik Dan Kelembagaan

**Agus Salim, M.A., M.I.R., Ph.D.**  
19780817 200901 1 009

Tembusan :

1. Yth. Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi
2. Yth Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan
3. Arsip



PEMERINTAH KABUPATEN SAROLANGUN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
Komplek Perkantoran Gunung Kembang Telp (0745) 91575  
SAROLANGUN

KodePos 37481

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 070/085/Sekrt-Capil/V/2023

Menindaklanjuti surat Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi nomor : B-/D.II.1/PP.00.11/4/2023 tanggal 11 April 2023 Perihal Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini menerangkan nama Mahasiswa di bawah ini :

Nama : NOVITA SARI  
NIM : 105190168  
Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
Tahun Akademik : 2022/2023

Mahasiswa tersebut benar telah melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun guna melengkapi data penyusunan Skripsi yang berjudul : **Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 (Study di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun).**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Sarolangun, 19 Mei 2023

KEPALA DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL



**RIDUAN, S.STP., ME**

Pembina Utama Muda

Nip. 19780425 199711 1 001

## Daftar Informan

No	Nama	Informan
1	Riduan, STP., ME	Kepala Dinas
2	Angga Wira Putra, S. IP.,M.A.P	Sekretaris Dinas
3	Vanesha Moliza, S.H, ME	Subbang Keuangan dan Aset
4	Mawardi, S.H	Subbang Umum dan Kepegawaian
5	Rita Kartika Sari Dewi, S. IP	Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
6	Hanizar, S. Kom	Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
7	Bustanil Arifin, SE	Bidang Pemanfaatan Data Inovasi Pelayanan
8	Parida Ariani, S. Sos	Penata Kependudukan dan Keluarga Berencana
9	Nazori	Masyarakat
10	Atun Qomaria	Masyarakat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## Instrumen Pengumpulan Data

### Pertanyaan Kepada Dinas

1. Apa saja jenis pelayanan yang ada di kantor capil kabupaten Sarolangun?
2. Apakah pelayanan publik dalam pelaksanaan di kantor capil kabupten Sarolangun?
3. bagaimana pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik pada kantor capil kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
4. faktor apa yang mempengaruhi pelayanan publik pada kantor capil kabupaten Sarolangun berdasarkan undang-undang nomor 25 tahun 2009?
5. apakah fasilitas yang dibutuhkan stap dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat sudah memadai?
6. bagaimana kemampuan staf dalam melakukan pelayanan publik pada masyarakat?
7. faktor apa yang meghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor capil kabupaten Sarolangun?
8. apa saja yang dilakukan kantor capil kabupaten Sarolangun untuk mengatasi kendala-kendala pelayanan publik dalam surat menyurat (KK, KTP, AKTE, Dll)?
9. bagaimana tanggapan staf terhadap pengaduan atau komplek dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam mendapatkan pelayanan publik dikantor capil kabupaten Sarolangun?
10. jenis pelayanan yang ada di kantor capil kabupaten Sarolangun semua sudah dijalankan sesuai dengan undang-undang nomor 25 tahun 2009?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

### Pertanyaan Kepada Masyarakat

1. Menurut bapak/ibu sejauh mana sikap pegawai kantor capil kabupaten Sarolangun dalam melaksanakan pelayanan publik?
2. menurut bapak/ibu apakah fasilitas dikantor capil kabupaten Sarolangun sudah memenuhi kebutuhan dalam melakukan pelayanan pembuatan surat menyurat seperti (KK, KTP, AKTE Dll)?
3. bagaimana kemampuan staf dalam menyediakan pelayanan sudah tepat waktu atau belum?
4. menurut bapak/ibu bagaimana pelayanan staf di kantor capil kabupaten Sarolangun apakah telah menguasai standar pelayanan publik?
5. sejauh ini menurut bapak/ibu sudah puas atau tidak dengan pelayanan publik yang diberikan oleh staf kantor capil kabupaten Sarolangun?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## Dokumentasi



Wawancara dengan ibu Parida Ariani, S.Sos Selaku penata kependudukan dan KB Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthhan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J. A. S. N. 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara dengan bapak Nazori Selaku Masyarakat yang mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun

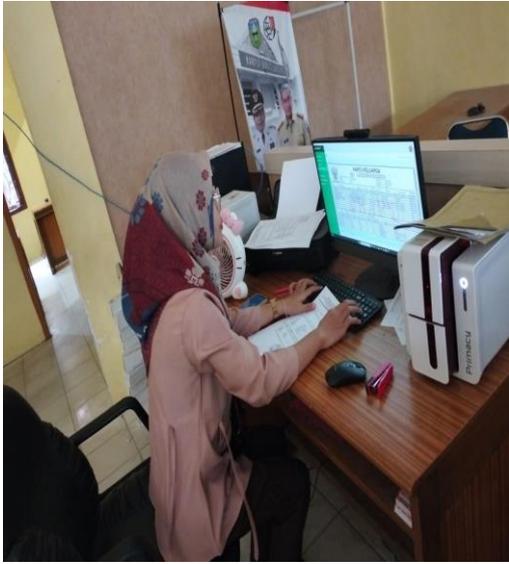


Wawancara dengan kak Atun Qomaria Selaku Masyarakat yang mengunjungi Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Sarolangun

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Dokumentasi tempat pelayanan yang ada di dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Sarolangun

## CURICULUM VITAE

### A. Identitas Diri

Nama : Novita Sari

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tgl. Lahir : Pelawan 22 November 2001

Nim : 105190168

Alamat Asal : Desa Pasar pelawan, Kecamatan pelawan, Kab. Sarolangun

No. Telp/Hp : 0822-7978-4054

Email : ns3302037@gmail.com

Nama ayah : Zulkipli

Nama ibu : Ramlah



### B. Riwayat Hidup

No	Jenis pendidikan	Tempat	Tahun
1	SD N13 Pelawan	Sarolangun	2013
2	SMP N10	Sarolangun	2016
3	SMK N7	Sarolangun	2019