

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan dari suatu negara yaitu untuk menyejahterakan warga negara dengan cara salah satunya dengan memenuhi kebutuhannya melalui sistem pemerintah yang didukung oleh penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Sudah menjadi kewajiban dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam undang-undang ini menerangkan mengenai pemerintahan yang berkualitas, artinya pemerintah memiliki kewajiban menyediakan pelayanan publik secara profesional sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹ Pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunaannya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Menurut Jimly, dalam negara hukum segala tindakan pemerintah harus didasarkan pada peraturan perundang-undangan yang sah. Dengan demikian, setiap perbuatan atau Tindakan administrasi harus didasarkan atas aturan yang ada.²

Pelayanan Pelayanan publik pada hakekatnya adalah amanah yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

¹ Beni Hidayat, Bagus Sarnawa, 2022, *Pengantar Hukum Sarana Pemerintahan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, hlm. 81.

² Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik", *Jurnal Administrasi Hukum & Pemerintahan*, Vol. 2, No. 3 (Maret, 2019), hlm. 6

Publik dalam Pasal 1 ayat (1) yang menyatakan pelayanan publik adalah 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 publik.³ Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Mayoritas pegawai pemerintah belum menyadari fungsinya sendiri sebagai pelayan masyarakat tetapi ingin dilayani oleh masyarakat, sehingga mereka sama sekali tidak memahami peran dirinya dalam interaksi sosial, baik di lingkungan pekerjaan maupun lingkungan kemasyarakatan.⁴ Berbagai keluhan dari masyarakat tentang pelayanan yang tidak memuaskan serta merasa rendahnya pelayanan yang didapat dari instansi pemerintah. Untuk meningkatkan kinerja layanan, sebaiknya instansi pemerintahan memahami fungsinya sendiri. Bila dimata masyarakat kesan muncul demikian, berarti tugas pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan sepenuh hati, melainkan pelayanan yang hanya didasari kewajiban sebagai abdi negara.

³ Sondang Ratna Utari, Firma Novita, 2021, *Pelayanan Publik*, Jakarta Timur, Pusat Pendidikan Dan Pelatihan Kependudukan Dan Kb Badan Kependudukan Dan Keluarga Berencana Nasional.

⁴ Dwi Febi Kartika, "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (pelayanan *online* pendaftaran administrasi kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik", *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 10, No. 1, (Januari, 2022), hlm 4

Pelayanan administrasi kependudukan sebagai salah satu bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah pelayanan sertifikat tanah, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Kartu Keluarga (KK), dll.⁵ Layanan ini sebagai upaya penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan masyarakat dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas pemerintah yang memberikan pelayanan publik yang baik.⁶

Kabupaten Bantul adalah salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memiliki semboyan ProjoTamansari, singkatan dari Produktif-Profesional, *Ijo royo royo*, Tertib, Aman, Sehat, dan Asri.⁷ Kabupaten ini dipimpin oleh seorang bupati dan wakil bupati yang bekerja sama dengan para jajarannya dalam menyediakan suatu pelayanan publik. Dalam hal ini, pemerintah Kabupaten Bantul menyediakan lembaga/instansi pemerintah daerah untuk mempermudah masyarakat dalam

⁵ Disdukcapil Kota Bandar Lampung, 2022, *Jenis Dokumen Pelayanan*, <https://disdukcapil.bandarlampungkota.go.id/pages/gPmTUiCZYyck-jenis-dokumen-pelayanan>, (diakses pada 04 Oktober 2023, 21:21)

⁶ Dasep Dodi Hidayah, "Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya)", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, Vol. 7, No. 1, (Juni, 2020), hlm. 12

⁷ Alifia Nuralita Rezqiana, 2023, *Arti ProjoTamansari Semboyan Kabupaten Bantul*, <https://jogja.tribunnews.com/2023/07/30/apa-arti-projoTamansari-semboyan-kabupaten-bantul?page=all>, (diakses pada 04 Oktober 2023, 21:27)

mendapatkan pelayanan salah satunya dibidang administrasi kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul. Layanan masyarakat ini diselenggarakan sebagai penunjang proses administrasi kependudukan sehingga masyarakat mudah dalam mengurus dan memperoleh dokumen pribadi mengenai kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul melayani 12 jenis layanan administrasi yang mana jenis pelayanan tersebut memiliki syarat dan prosedur yang berbeda.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dalam melayani masyarakat wajib memberikan pelayanan yang nantinya akan berdampak positif bagi masyarakatnya. Apabila masyarakat merasa puas dan terlayani dengan baik maka, mutu dari lembaga/instansi pemerintah daerah juga akan berkualitas. Upaya penunjang mutu penyelenggara pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.⁸ Ada beberapa jenis asas pelayanan publik yang menjadi pedoman, salah satunya adalah asas ketepatan waktu. Banyak masyarakat yang merasa dalam mengurus urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan terasa lama walaupun sudah sesuai dengan prosedur yang ada. Pengurusan pelayanan yang tidak tepat waktu ini dapat menjadikan masyarakat kurang mendapatkan kepuasan akan haknya sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya asas ketepatan waktu ini, berguna sebagai pedoman bagi para

⁸ Muhammad Aris, ” Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”, *Journal Governance and Politics (JGP)*, Vol. 1, No. 2, (November, 2021), hlm 128

penyelenggara pelayanan dalam melayani masyarakat tanpa mempersulit dan memperlama proses pelayanan.

Kepastian waktu terhadap pemberian pelayanan publik juga sebagai tolak ukur sejauh mana layanan disuatu lembaga/instansi pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan disertai dengan pelayanan publik yang berkualitas. Penetapan ketepatan waktu dalam pemberian layanan ini dapat menjadi satu bukti positif kepada penyelenggara pelayanan bahwa telah cukup memahami dan mengimplementasikan asas ketepatan waktu sebagai nilai dasar dalam pemberian pelayanan publik. Dengan dilakukannya penelitian ini oleh penulis diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan asas ketepatan waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul dan factor yang menghambat dari penerapan asas ketepatan waktu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul?
2. Apa faktor penghambat implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menemukan implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.
2. Untuk mengetahui dan menemukan faktor apa saja yang menghambat implementasi asas ketepatan waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumbang saran atau pemikiran terhadap perkembangan ilmu hukum dan Hukum Administrasi Negara pada umumnya. Serta diharapkan dapat memberikan sumbang saran atau pemikiran bagi pemerintah daerah beserta instansi terkait, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai pedoman bagi masyarakat maupun mahasiswa khususnya fakultas hukum dan juga para pembaca pada umumnya terkait dengan pelayanan publik terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul

