

**TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP MASYARAKAT DI
KABUPATEN LUWU UTARA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

ANANDAH ANIYAH MAHARANI

2003020066

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

**TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP MASYARAKAT DI
KABUPATEN LUWU UTARA**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H)
pada Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam
Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh :

ANANDAH ANIYAH MAHARANI

NIM. 20 0302 0066

Pembimbing:

- 1. Ilham, S.Ag., M.A**
- 2. Muh. Akbar., S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATA NEGARA
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ananda Ainiyah Maharani
NIM : 200302 0066
Fakultas : Syariah
Program Studi : Hukum Tata Negara

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 30 Agustus 2024



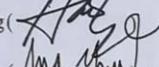
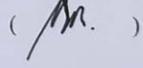
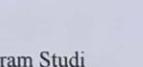
Ananda Ainiyah Maharani
2003020066

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul **TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP MASYARAKAT DI KABUPATEN LUWU UTARA** yang ditulis Anandah Aniyah Maharani Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2003020066, mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Rabu, tanggal 28 Agustus 2024 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Hukum (S.H).

Palopo, 12 September 2024

TIM PENGUJI

1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag.	Ketua Sidang	()
2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag.	Sekretaris Sidang	()
3. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H	Penguji I	()
4. Hardianto S.H., M.H.	Penguji II	()
5. Ilham, S.Ag., M.A	Pembimbing I	()
6. Muh. Akbar, S.H., M.H	Pembimbing II	()

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Syariah



Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag
NIP. 197406302005011004

Ketua Program Studi
Hukum Tata Negara



Nirwana Halide, S.HI., M.H
NIP. 198801062019032007

PRAKARTA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ . وَ الصَّلَاةُ وَ السَّلَامُ عَلَي سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَ عَائِي آلِهِ وَ أَصْحَابِهِ
أَجْمَعِينَ.

(اما بعد)

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah Swt yang telah menganugerahkan berkat, rahmat , taufik dan hidayah-Nya. Salawat dan salam tak pula penulis kirimkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW kepada para keluarga, sahabat dan pengikut-pengikutnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara” setelah melalui proses yang cukup panjang.

Penulis Menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kendala walaupun demikian, sebuah kata mampu membuat bertahan yakni semangat sehingga segala tantangan mampu dilakukan sampai akhir penyelesaian penulis skripsi ini sebagai syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum pada fakultas syariah program studi hukum tata negara pada Institus Agama Islam Negeri Palopo.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua saya, Bapak Abdul Hafid Mas’ud, S.H dan Ibu Nely Patanduk yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, kasih sayang dan doa yang

tulus tak pamrih. Kepada kakak tercinta Evy Fatimah Sari, Muhammad Abiyat Zulfikar, S.IP, dan adik Indah Al Azy-zy yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, dukungan dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan saya dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada saya menjadi ibadah dan cahaya penerang di kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Begitu pula penghargaan setinggi-tingginya dan terima kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Bapak Dr. Munir Yusuf, M.Pd selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Bapak Dr. Masruddin, S.S., M.Hum selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan. Bapak Dr. Mustaming, S.Ag., M.H.I selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama.
2. Bapak Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah IAIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik Bapak Dr. H. Haris Kulle, Lc.M.Ag, Wakil Dekan Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Bapak Ilham, S.Ag M.A dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Muh. Darwis, S.Ag.,M.Ag.
3. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara Ibu Nirwana Halide, S.HI.,M.H beserta Bapak Syamsuddin, S.HI.,M.H selaku Wakil Ketua Program Studi

Hukum Tata Negara yang telah membantu dan mengarahkan penulis dalam penyelesaian skripsi.

4. Bapak Ilham, S.Ag.,M.A dan Bapak Muh. Akbar, S.H.,M.H selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah memberikan banyak bimbingan , masukan dan mengarahkan dalam penulisan skripsi.
5. Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H dan Bapak Hardianto, S.H M.H selaku Penguji I dan Penguji II yang telah memberikan banyak arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan-arahan dan masukan kepada penulis.
7. Seluruh dosen beserta seluruh staff pegawai IAIN Palopo , terkhusus Fakultas Syariah yang telah mendidik penulis selama berada di IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Abu Bakar, S.Pd. M.Pd selaku Kepala Perpustakaan IAIN Palopo dan para staff Perpustakaan IAIN Palopo yang telah memberikan pelayanan yang baik selama menjalani studi.
9. Bapak Drs. H. Muhammad Kasrum, M.Si, selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara , beserta jajaran dan seluruh staff yang telah memberikan izin dan banyak bantuan dalam melakukan penelitian.
10. Sahabat Penulis , Masita B, S.Ak , Febi Ananda Aprilia, A.Md. Farm , Maya, S.Kom yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis .

11. Teman seperjuangan penulis Ratih Sabar yang senantiasa bersamai dari awal masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi , yang selalu menemani penulis dari penyusunan proposal , proses penelitian , mengurus berkas seminar hingga berkas menuju ujian akhir munaqaasyah. Terima kasih sudah mendengar keluh kesah penulis , memberikan banyak bantuan , selalu menemani penulis dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis , serta teman-teman HTN 8C diskusi tanpa terkecuali dimana pun berada yang sama-sama sedang berjuang,semangat dan terima kasih untuk semuanya. Ayo Wisuda sama-sama..
12. Terakhir untuk Anandah Aniyah Maharani , Apresiasi sebesar-besarnya kepada diri sendiri karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah , serta senantiasa menikmati setiap proses-Nya . Terima kasih sudah bertahan sampai sejauh ini.

Semoga setiap bantuan doa ,dukungan ,motivasi ,dorongan, kerjasama, dan amal bakti yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang lebih disisi Allah SWT. Akhirnya, penulis berharap semoga Skripsi ini bermanfaat bagi setiap yang memerlukan , Aamiin

Palopo, 20 Mei 2024

Penulis

ANANDAH ANIYAH MAHARANI

NIM 20 0302 0066

PEDOMAN LITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasi ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam		El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’).

1. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي...ئ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
و...ؤ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

2. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...آ	Fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ى...إ	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و...ؤ	Dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā

3. *Tā marbūtah*

Transliterasi *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya ialah [t].sedangkantā' *marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya ialah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*
الْحُكْمَةُ *kmah*

4. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* dalam tulisan Arab dilambangkan sebuah tanda *tasydīd* .dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*
نَجِينَا : *najjainā*
الْحَقُّ : *al-haqq*

Huruf ى ber-*tasydid* terletak di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* () maka ى—litransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : ‘Alī (bukan ‘Aliyy atau A’ly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan A’rabiyy atau ‘Arabiy)

5. Kata Sandang

Sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma’rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa.al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya.

الشَّمْسُ
الزَّلْزَلَةُ

Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

: *al-syamsu*(bukan *asy-syamsu*)

: *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

6. Hamzah

Transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (’), hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata, dan bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْءُ : *al-nau’*

7. Penulisan Kata Arab yang Lazim Dipakai dalam Bahasa Indonesia

Kata, kalimat atau istilah Arab yang ditransliterasi ialah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan, dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim dipakai dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

8. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullāh* بِاللَّهِ *billāh*

Adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t].

Contoh: هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ : *hum fī rahmatillāh*

9. *Huruf Kapital*

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang

penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, dipakai untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Nasr Hāmid Abū Zayd

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Al-Tūfī

Apabila nama resmi seseorang menggunakan Abū (bapak dari) dan kata Ibnu (anak dari), sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu sebagai nama akhir dalam daftar pustaka. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu wa ta'ala
SAW.	= Shallallahu 'Alaihi Wa sallam
AS	= 'Alaihi as-salam
H	= Hijriah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS../...:4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali- 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
PRAKARTA.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR HADIST.....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xxii
ABSTRAK	xxiii
ABSTRACT.....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	10
B. Deskripsi Teori	14
1. Konsep Dasar Pelayanan Publik	14

2. Kependudukan dan Pencatatan Sipil	21
3. Dokumen Kependudukan	25
4. Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	32
B. Lokasi Penelitian	32
C. Fokus Penelitian	32
D. Sumber Data Penelitian	32
E. Instrumen Penelitian	34
F. Teknik Pengumpulan Data	35
G. Teknik Analisis Data	36
BAB IV	39
DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	39
A. Deskripsi Objek Penelitian	39
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara	39
2. Keadaan Demografi	40
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	50
1. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Utara yang Mengatur tentang Penyelenggara Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	56
2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Perebitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Luwu Utara	58
3. Standar Operasional Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	69

4. Kendala-Kendala yang Dihadapi dalam Proses Pelaksanaan	
Administrasi Kependudukan	70
BAB V.....	77
KESIMPULAN.....	77
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR_PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	81
PEDOMAN WAWANCARA.....	85
DOKUMENTASI WAWANCARA	92
RIWAYAT HIDUP.....	98

DAFTAR HADIST

Hadist Riwayat Abu Hurairah.....17

Hadist Riwayat Bukhori Muslim.....18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	30
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil	48

DAFTAR TABEL

Tabel 4.3 Jumlah Data Penduduk Kabupaten Luwu Utara	50
Tabel 4.4 Jumlah Data Kepala Keluarga dan Rata-rata Anggota Keluarga Tiga Tahun Terakhir Kabupaten Luwu Utara	51
Tabel 4.5 Jumlah Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Tiga Tahun Terakhir Kabupaten Luwu Utara	53

ABSTRAK

ANANDAH ANIYAH MAHARANI,2024, *“Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara*, Skripsi Program Studi Hukum Tata Negara Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo, Dibimbing oleh Ilham dan Muhammad Akbar

Skripsi ini membahas tentang Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Peraturan Daerah yang mengatur tentang penyelenggaraan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara, untuk mengetahui bagaimana proses pelayanan administrasi kependudukan dan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten luwu utara, untuk mengetahui apa kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan dan penerebitan dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten luwu utara. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah Penelitian Hukum Empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani , dalam metode ini peneliti perlu memahami hirarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan. Lokasi penelitian dilakukan pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten luwu utara. Penelitian ini berfokus pada efektifitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang diatur dalam peraturan daerah No. 07 tahun 2008 tentang penyelenggara administrasi kependudukan, Sumber data yang digunakan dalam penelitian inii adalah data primer dan data sekunder. Tehnik pengumpulan data dilakukan melalui metode observasi (pengamatan) ,metode wawancara, serta metode dokumentasi. Teknik Analisis Data dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan data , reduksi data , penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: Pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Luwu Utara, yang pada hakikatnya dalam rangka tertib administrasi dan meningkatkan pelayanan pendaftaran berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk. pelaksanaan administrasi kependudukan ada tiga unsur yang harus dilakukan instansi pelaksana agar dapat mencapai pelaksanaan administrasi kependudukan yang bersifat menyeluruh antara lain yaitu Pendaftaran penduduk , Pencatatan Sipil serta Data dan Dokumen Kependudukan. Setiap penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan masing masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pelaksanaan administrasi kependudukan yaitu komunikasi , empati serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

Kata Kunci: Administrasi Kependudukan , Pendaftaran Penduduk , Pencatatan Sipil , Dokumen Kependudukan

ABSTRACT

ANANDAH ANIYAH MAHARANI, 2024, *“A Legal Review of the Population and Civil Registration Service for the Community in Luwu Utara Regency,”* Thesis for the State Administration Law Study Program, Faculty of Sharia, State Islamic Institute of Palopo, Supervised by Ilham and Muhammad Akbar.

This thesis discusses the Legal Review of the Population and Civil Registration Service for the Community in Luwu Utara Regency. This research aims to understand the Regional Regulations governing the implementation of the Population and Civil Registration Service in Luwu Utara Regency, to examine the process of population administration services and civil documents at the population and civil registration office in Luwu Utara Regency, and to identify the obstacles faced in the service process and the issuance of population documents at the population and civil registration office in Luwu Utara Regency. The type of research used in this study is Empirical Legal Research. Empirical Legal Research is a method of legal research that utilizes empirical facts derived from human behavior, both verbal behavior obtained from interviews and actual behavior observed through direct observation. The approach used in this research is a legislative approach, which involves examining all laws and regulations related to the legal issues being addressed. In this method, the researcher needs to understand the hierarchy and principles within the legislation. The research location was conducted at the Office of Population and Civil Registration of North Luwu Regency. This research focuses on the effectiveness of services at the population and civil registration office, as regulated by regional regulation No. 07 of 2008 concerning the administration of population affairs. The sources of data used in this study are primary and secondary data. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, and documentation methods. Data analysis techniques are carried out through the steps of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this research indicate that: The local government of North Luwu Regency has established Regional Regulation Number 07 of 2008 concerning the Administration of Population in North Luwu Regency, which essentially aims to ensure administrative order and improve the registration service, with the obligation to provide protection and recognition regarding the determination of personal status and legal status of every population event and significant events experienced by the residents. The implementation of population administration has three elements that must be carried out by the implementing agency in order to achieve a comprehensive population administration, namely: Population Registration, Civil Registration, and Population Data and Documents. Every public service organizer, in carrying out their respective duties and functions, must have service standards related to procedures and time as a benchmark in the provision of public services, which must be adhered to by both the providers and recipients of information services. The challenges faced in the implementation of population administration include communication, empathy, and inadequate facilities and infrastructure.

Keywords: Population Administration, Population Registration, Civil Registration, Population Documents.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 telah mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah pun tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan pemerintahan yang merupakan tugas pemerintah untuk menyelenggarakannya.

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi karena negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap

warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹ Undang-Undang ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat. Selanjutnya pada Pasal 1 angka 2 ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pemerintah mempunyai peran penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduk sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Pemberian pelayanan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan peranan birokrasi sebagai dinamisator tugas-tugas dan juga mengarahkan pelayanan masyarakat dengan penuh pengabdian, memperbaiki tata pelaksanaan pelayanan masyarakat secara lebih tertib dan teratur. Keterlibatan pemerintah dalam menyelenggarakan fungsi pelayanan publik berkembang seiring dengan munculnya paham atau pandangan tentang filsafat negara. Hal ini diungkapkan oleh Deddy Mulyadi dengan mengatakan bahwa Semenjak dilaksanakannya cita-cita negara kesejahteraan, maka pemerintah semakin intensif melakukan campur tangan terhadap interaksi kekuatan-kekuatan kemasyarakatan dengan tujuan agar setiap warga negara dapat

¹ “Undang Undang Nomor .25 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 1 Tentang Pelayanan Publik,”

terjamin kepastian hidup minimalnya. Oleh karena itu, secara berangsur-angsur, fungsi awal dari pemerintahan yang bersifat represif (polisi dan peradilan) kemudian bertambah dengan fungsi lainnya yang bersifat melayani.²

Disadari atau tidak setiap warga negara selalu berhubungan dengan aktivitas birokrasi pemerintah, sehingga keberadaannya menjadi suatu yang tidak bisa ditawar-tawar lagi. Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

Pelayanan publik merupakan satu hal yang erat kaitannya dengan pemekaran daerah yang berdampak pada tata kelola pemerintahan, salah satunya melalui peningkatan dan pemerataan pelayanan publik. Dari sini jelas bahwa pembangunan fasilitas publik di satu sisi sebaiknya diikuti dengan peningkatan kualitas dan efektifitas pelayanan itu sendiri sehingga dapat secara optimal dapat mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat di daerah. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada berada disuatu pemerintahan.

Salah satu penyelenggaraan layanan publik ialah instansi pemerintahan. Bentuk layanan dari instansi pemerintahan ini, diantaranya yaitu pada bidang administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang

² Dedy Mulyadi, *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik* (Alfabeta, 2016).

Administrasi Kependudukan diartikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.³

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang kemudian direvisi dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pemerintahan daerah secara terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik pemerintah daerah diberikan keleluasaan untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan kebijakan ini, pemerintah daerah diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal.

Administrasi Kependudukan sebagai suatu sistem, bagi penduduk diharapkan dapat memberikan pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dalam pelayanan publik serta memberikan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan tanpa ada perlakuan yang diskriminatif melalui peran aktif Pemerintah dan pemerintah daerah. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2001).

berbagai persoalan yang dihadapi oleh masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien⁴.

Kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Masyarakat sudah sepatutnya menyadari bahwa pelayanan publik selama ini sudah menjadi masalah yang harus diperhatikan. Masyarakat sulit untuk memahami pelayanan yang diselenggarakan oleh birokrasi pelayanan publik. Masyarakat sebagai pengguna jasa sering dihadapkan pada begitu banyaknya ketidakpastian ketika mereka berurusan dengan birokrasi khususnya birokrasi pelayanan publik. Sebagian besar masyarakat sulit memperkirakan kapan pastinya penyelesaian segala urusan pelayanan bisa diperolehnya. Begitu pula dengan seberapa besar dana yang perlu disiapkan dalam pengurusan-pengurusan yang berkaitan dengan pelayanan birokrasi, biasanya waktu yang seringkali tidak sesuai dengan keinginan masyarakat. Adanya ketidakpastian tersebut menyebabkan masyarakat enggan untuk melakukan pengurusan terkait pencatatan sipil sehingga masih banyak masyarakat yang belum memiliki seperti, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran, yang merupakan kewajiban bagi setiap warga negara. Permasalahan yang dihadapi juga ialah pegawai maupun masyarakat yang terdapat dilokasi penelitian belum mengetahui undang-undang apa yang mengatur tentang pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara .

⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep , Dimensi , Indikator Dan Implementasinya* (Yogyakarta: Gava Media, 2001). 45.

Generasi modern seperti sekarang ini , kebanyakan pelayanan publik sudah bisa diakses melalui gadget ataupun laptop , namun tidak semua masyarakat yang paham mengenai hal tersebut , adapun permasalahan yang pernah saya temukan dilapangan terdapat masyarakat yang dimintai alamat Email sebagai salahsatu prosedur dalam membuat dokumen yang ingin mereka urus namun permintaanya tidak bisa diproses dikarenakan tidak mempunyai Email dan juga gadget .

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, mahal dan melelahkan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik, disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai judul “ TINJAUAN YURIDIS PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP MASYARAKAT DI KABUPATEN LUWU UTARA” .

B. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan dimaksudkan, maka proposal skripsi ini membataskan ruang lingkup penelitian terhadap standar pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dari sudut pandang Undang-Undang yang berlaku.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Peraturan apa yang mengatur tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara ?
2. Bagaimana proses Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara ?
3. Apa Kendala yang dihadapi dalam proses Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara ?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk menjawab masalah pokok yang telah di rumuskan di atas. Adapun tujuan penelitian yaitu :

1. Untuk mengetahui Peraturan perundang-Undangan yang mengatur tentang Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara

2. Untuk mengetahui Bagaimana proses Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara
3. Untuk mengetahui Apa Kendala yang di hadapi dalam proses Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan wawasan pengetahuan tambahan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja pegawai. Melengkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut masalah pelayanan publik

2. Manfaat Praktis

Diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Pemerintahan Kabupaten Luwu Utara dalam melakukan usaha dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang diantaranya pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk di Kabupaten Luwu Utara.

F. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah uraian dalam penulisan ini , penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

a. BAB 1 Pendahuluan

Pada bagian ini memberi gambaran mengenai isi dan bentuk penelitian yang memuat latar belakang , batasan masalah , rumusan masalah , tujuan penelitian , manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

b. BAB II Kajian Teori

Pada bagian ini membahas tentang kajian terdahulu , deskripsi teori yang membahas tentang Pelayanan Publik, Landasan Hukum Pelayanan Publik, kependudukan dan pencatatan sipil, dokumen kependudukan, serta kerangka berpikir.

c. BAB III Metode Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis penelitian , fokus penelitian , sumber data dan tehnik analisis data.

d. Daftar Pustaka

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagaian ini peneliti mencamtumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

1. Penelitian yang dilakukan Mahaffir Syamnur (2013) dalam penelitian yang berjudul “Analisis Yuridis Terhadap Pelayanan Publik dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Barru”⁵. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaa pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan di kabupaten barru belum maksimal, hal ini dapat dilihat pada tiga hal yaitu pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan data dokumen kependudukan. Proses pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan belum dilaksanakan sepenuhnya oleh penduduk, pertukaran data yang terjadi dalam dokumen pendudukan serta banyaknya prosedur terhadap pelayanan publik dalam

⁵ Muhaffir Syamnur, “*Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Barru*” (Universitas Hasanuddin, 2013).

penerbitan dokumen kependudukan yang tidak dilaksanakan. Faktor yang mempengaruhi proses pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan di kabupaten barru ialah pada aspek landasan hukum ditingkat daerah yang sudah ada, walaupun pemerintah daerah telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan tetapi pelaksanaannya masih lamban dan masih belum jelas kesadaran masyarakat yang masih rendah serta sosialisasi dari pemerintah masih kurang.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu yang pertama penelitian yang dilakukan Muhaffir Syamnur lebih memfokuskan teori administrasi kependudukan sedangkan dalam penelitian saya mengkaji teori-teori pelayanan publik . Kedua perbedaan terletak pada judul penelitian dimana penelitian sebelumnya membahas mengenai pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan di kabupaten barru sedangkan dalam penelitian ini membahas mengenai pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil terhadap masyarakat di kabupaten luwu utara. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah sama-sama melakukan penelitian di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Lisa Hildayanti (2019) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Standar Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang”⁶ . Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan menerapkan indikator kinerja sebagai faktor yang dapat digunakan untuk melihat kualitas kinerja pegawai pada kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang. Pelayanan yang diberikan berdasarkan ketampakkan fisik dimana proses pelayanannya yang sudah memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan yang simpel diberikan terhadap masyarakat , serta penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang sudah memadai. Indikator kehandalan dimana kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan belum memiliki kemampuan baik terkendala faktor kedisiplinan, kecepatan pelayanan dan sikap kurang ramah. Indikator ketanggapan menyangkut pelayanan, merespon setiap masyarakat dan pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat respon pegawai sangat baik cepat tanggap dalam memberikan arahan yang menyangkut persyaratan yang harus dilengkapi terlebih dahulu serta standar pelayanan yang sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur (SOP) dan memberikan Standar Pelayanan Maksimal (SPM) sebagai aturan yang berlaku di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Enrekang.

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah terletak pada teorinya , dimana penelitian terdahulu memfokuskan pada manajemen

⁶ Lisa Hildayanti, “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang,*”

sumber daya manusia , fungsi sumber daya manusia dan juga mengenai analisis. Sedangkan dalam penelitian saya memfokuskan pada teori pelayanan publik , landasan yuridis pelayanan publik . Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini ialah menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Muammar Arafat Yusmad , Ulfa (2020) Fakultas Syariah Institut Agama Islam Negeri Palopo , dalam penelitian berjudul “Model Pengembangan Kebijakan Pelayanan Perizinan Berbasis Electronic Government di Kota Palopo”. Hasil dari penelitian ini menunjukkan Reformasi pelayanan publik dengan mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat dengan perubahan sistem layanan yang melibatkan masyarakat dalam pengambilan keputusan. Tujuan dari penelitian ini menganalisis model kebijakan pengembangan pelayanan perizinan berbasis electronic government, kendala dalam penerapannya, dan menemukan model pengembangan electronic government dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Palopo, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan informan yang terdiri dari unsur pemerintah sebagai penyedia layanan online, masyarakat pengguna layanan, dan non pemerintah (swasta). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Huberman yaitu kondensasi data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan kebijakan model pengembangan pelayanan perizinan berbasis e-government di DPMPTSP Kota Palopo berada pada level transaksi, meskipun berada pada level

transaksi, tetapi dukungan masyarakat pengguna layanan dalam pengembangan pelayanan berbasis e-government masih rendah, oleh karenanya, perlu adanya kolaborasi dan integrasi antara pemerintah, masyarakat dan stakeholder terkait dalam mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan electronic government di lingkungan pemerintah Kota Palopo dengan mengembangkan model pelayanan berbasis electronic government, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam proses perumusan kebijakan, tanpa dibatasi ruang dan waktu⁷.

B. Deskripsi Teori

Kajian teori ini memuat tentang deksripsi teori , penelitian terdahulu yang relevan dan kerangka berpikir. Deskripsi teori berisi teori-teori yang terkait dengan topik penelitian . Teori-teori tersebut ialah mengenai Pelayanan publik , Pelayanan dalam Pandangan Islam, Landasan Hukum Pelayanan Publik , Kependudukan , Pencatatan Sipil dan Dokumen kependudukan.

1. Konsep Dasar Pelayanan Publik

a) Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang atau istitusi tertentu untuk memberikan kemudahan

⁷ Muammar Arafad Yusmad , Ulfa (2020) "*Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik Pengembangan, Model Pelayanan, Kebijakan Electronic, Berbasis Di, Government Kota Palopo,*" 2020, 57–74, <https://doi.org/10.25077/jakp>.

dan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu⁸. Pelayanan merujuk istilah dalam bahasa Inggris yaitu *service*. Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu, yang mana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna⁹.

Hakikat pelayanan adalah serangkaian proses kegiatan pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud adalah hubungan keperluan antara penerima dan pemberi kebutuhan, yang mana mereka saling menerima baik tanpa adanya keluhan ketidakpuasan pelayanan¹⁰. Sedangkan Handayani¹¹ membedakan antara pelayanan masyarakat dengan pelayanan umum (*public service*). Menurutnya, pelayanan masyarakat adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital¹¹.

⁸ Nashuddin, *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik* (NTB: Sanabil. 2016,).

⁹ Novianty Djafri, "Manajemen Pelayanan (Berkas Revolusi Mental)," *Gorontalo: Ideas Publishing*, 2018.

¹⁰ Novianty Djafri, *Manajemen Pelayanan Berbasis Revolusi Mental*, (Gorontalo: Ideas Publishing, 2018).

¹¹ Nashuddin, 113.

Menurut pendapat di atas , dapat disimpulkan bahwa terdapat dua pihak utama yang terlibat di dalam pelayanan publik, yakni pelayan (*servant*) dan pelanggan (*customer*). Apabila dikaitkan dengan pelayanan kepada masyarakat, terdapat empat unsur utama yang saling terkait, yaitu:

- (1) Pihak pemerintah atau birokrasi yang melayani;
- (2) Pihak masyarakat yang dilayani;
- (3) Hubungan antara yang melayani dengan yang dilayani. Hubungan ini sangat menentukan tingkatan pelayanan pemerintah dan pemanfaatan pelayanan tersebut oleh masyarakat; dan
- (4) Pengaruh lingkungan di luar birokrasi dan masyarakat, seperti politik, sosial, budaya, dan sebagainya

Pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik¹², pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;

¹² Undang-Undang, "Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik," 25AD.

agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

b) Pelayanan dalam Pandangan Islam

Salah satu hadits rasulullah SAW memerintahkan kepada kita agar berusaha untuk menjadi manusia yang bermanfaat bagi sesama, bahkan beliau menjadikan “bermanfaat bagi sesama” sebagai parameter baik tidaknya kualitas iman seseorang. Hal ini beliau sampaikan dalam sebuah hadits yang diriwayatkan sahabat Jabir bin Abdillah “Sebaik-baiknya manusia adalah yang paling bermanfaat bagi sesamanya”.

Kitab Shahih Muslim sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi :

وَعَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ - رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ - قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ - ﷺ - { مَنْ نَفَّسَ
عَنْ مُؤْمِنٍ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ الدُّنْيَا، نَفَّسَ اللَّهُ عَنْهُ كُرْبَةً مِنْ كُرْبِ يَوْمِ الْقِيَامَةِ ,
وَمَنْ يَسَّرَ عَلَى مُعْسِرٍ، يَسَّرَ اللَّهُ عَلَيْهِ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَمَنْ سَتَرَ مُسْلِمًا،
سَتَرَهُ اللَّهُ فِي الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ
{ أَخْرَجَهُ مُسْلِمٌ.

Artinya “Barangsiapa meringankan seorang mukmin dari salah satu kesulitan hidup di dunia, maka Allah akan melepaskannya dari salah satu kesulitan di hari kiamat. Barang siapa yang memberikan kemudahan kepada orang yang berhutang kepadanya (padahal ia merasa kesulitan untuk melunasinya), maka Allah akan memudahkannya di dunia dan di akhirat, dan barangsiapa menyembunyikan aib seorang muslim, maka Allah akan memberikan kemudahan baginya. menyembunyikan kesalahannya di

dunia dan di akhirat. Allah membantu hamba-Nya selama dia membantu saudaranya¹³.” (HR Muslim)

Hadits ini menjelaskan tentang keutamaan yang didapatkan seseorang jika dia ingin memberikan bantuan dan pelayanan kepada sesama demi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Baik pertolongan dalam bidang materi, berbagi ilmu, bahu membahu mengerjakan sesuatu, memberikan nasehat dan masih banyak lagi.

Hadits berikutnya adalah tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda :

حَدَّثَنَا سُؤَيْدُ بْنُ نَصْرٍ، أَخْبَرَنَا عَبْدُ اللَّهِ بْنُ الْمُبَارَكِ، عَنْ شُعْبَةَ، عَنْ قَتَادَةَ، عَنْ أَنَسٍ، عَنِ النَّبِيِّ ﷺ قَالَ " لَا يُؤْمِنُ أَحَدُكُمْ حَتَّى يُحِبَّ لِأَخِيهِ مَا يُحِبُّ لِنَفْسِهِ " . قَالَ هَذَا حَدِيثٌ صَحِيحٌ .

Artinya: “Dari Abu Hamzah, Anas bin Malik RA, pembantu Rasulullah SAW, beliau bersabda : “Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”¹⁴ . (HR. Bukhori).

Inti hadits ini adalah “Perlakukan saudara seperti memperlakukan diri anda sendiri”. Manusia pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dilayani dengan cepat, maka aplikasi dari keinginan tersebut adalah ketika melayani orang lain. Jika ingin menelaah lebih jauh ajaran Islam, banyak sekali nilai- nilai

¹³ Shahih Bukhari Muslim Takrij, HR. Muslim No. 2669

¹⁴ ¹⁴ Shahih Bukhari Muslim Takrij, *Jami' at-Tirmidhi* 2515

interaksi sosial yang saat ini sedang digalakkan diberbagai instansi pemerintahan maupun swasta.

c) Landasan Hukum Pelayanan Publik

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik¹⁵.”

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut: Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No. 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa ‘hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat’¹⁶

¹⁵ “Undang Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 1 Tentang Pelayanan Publik.”

¹⁶ Dyah Kartika Viciora, “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan MenPAN No. 63/Kep./M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik” (Universitas Brawijaya, 2009).

Berdasarkan definisi tersebut, terlihat bahwa cakupan pelayanan publik itu sangat luas, sehingga pendekatan yang dipakai juga dapat secara beragam. Artinya dari berbagai disiplin ilmu dapat masuk untuk dipakai sebagai pedoman dalam pelaksanaan sekaligus pengawasan atas pelayanan publik yang dikehendaki sesuai dengan tujuan. Hal tersebut dapat dikaji dari sudut ekonomi, yaitu berkaitan dengan pelayanan barang dan jasa. Sedangkan dari sudut hukum adalah berkaitan dengan pelayanan yang harus diberikan tersebut adalah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang mengikat dan tidak terbuka ruang yang membedakan antara pelayanan yang diberikan kepada warga masyarakat tertentu dengan warga lainnya. Apalagi kalau hal tersebut dikaitkan dengan tujuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009¹⁷ sebagaimana tertuang dalam Pasal 3, yaitu:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik menjadi dambaan setiap warga negara. Untuk itu, maka sudah selayaknya pihak pemerintah memberikan pedoman bagi terwujudnya pelayanan publik yang baik tersebut. Bangunan sistem pelayanan publik yang baik menjadi sarana lancarnya pelaksanaan pelayanan publik dan itu jika didasarkan pada

¹⁷ "Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik."

teori sistem sebagaimana disebut di atas, bahwa di dalamnya terkait berbagai unsur, menjadi perhatian tersendiri. Berkait dengan hal tersebut, kita perlu melihat terlebih dahulu dasar hukum pelayanan publik, di mana sebelum dikeluarkannya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik¹⁸, secara legal formal telah dikeluarkan beberapa ketentuan yaitu:

- d) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- e) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintahan kepada Masyarakat.
- f) Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
- g) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik.
- h) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Aturan tersebut memperkuat landasan bagi pemberian layanan publik yang baik dan menguntungkan bagi masyarakat.

¹⁸ Undang-Undang .Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

2. Kependudukan dan Pencatatan Sipil

a) Kependudukan

Ilmu yang berkebutuhan pada permasalahan kependudukan kerap disebut dengan demografi. Demografi berasal dari bahasa latin ‘demos’ yang berarti penduduk, dan ‘grafein’ yang berarti menggambar/menulis , sehingga secara harafiah demografi dapat diartikan sebagai tulisan tentang kependudukan¹⁹. Sebagai ilmu , demografi mempelajari tentang natalitas atau fertilitas (kelahiran), mortalitas (kematian) dan migrasi (perpindahan Penduduk). Penduduk sendiri merupakan sekumpulan manusia yang hidup dalam suatu wilayah negara tertentu , dengan berbagai kondisi mereka dan kian berkembang.

Manusia sebagai insan individu dan sosial berkarakter dinamis. Peningkatan pelayanan Publik selayaknya bertumpu pada kondisi kehidupan individu dan masyarakat. Sebagaimana prinsip pertama pembangunan berkelanjutan “ Manusia (penduduk) merupakan pusat perhatian pembangunan berkelanjutan , dan dihendakiagar memiliki kehidupan yang sehat dan produktif dalam keserasian dengan alam. Salah satu cara mencapai sasaran itu adalah melalui kebijakan kependudukan” .

Di indonesia sendiri karakteristik yang menonjol dari masalah kependudukan adalah:

- 1) Jumlah penduduk yang besar;
 - a. Pertambahan penduduk yang tinggi;
 - b. Persebaran yang tidak merata;

¹⁹ Achille Guillard, *Elements of Human Statistics or Comparative Demograph*, 1855.

c. Komposisi penduduk yang mudah.

Permasalahan yang muncul pada konsep pembangunan berkelanjutan akibat permasalahan kependudukan tersebut antara lain:

- a. hasil pembangunan habis termakan penduduk yang besar;
- b. pembangunan tidak maksimal karena persebaran yang tidak merata dengan penduduk yang rendah;
- c. penyediaan lapangan kerja dan penduduk yang besar.

Kebijaksanaan kependudukan di Indonesia dilaksanakan dalam beberapa kebijakan seperti pengendalian pertumbuhan penduduk, penurunan tingkat kelahiran, penurunan tingkat kematian, dan peningkatan mutu penduduk, serta persebaran dan mobilitas penduduk.

b) Pencatatan Sipil

Catatan Sipil artinya catatan mengenai peristiwa perdata yang dialami oleh seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang²⁰. Pencatatan sipil juga merupakan suatu lembaga yang sengaja dibentuk oleh pemerintah dengan tugas menyelenggarakan pencatatan, penerbitan, penyimpanan dan pemeliharaan data keperdataan seseorang, seperti kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan dan pengesahan anak., serta pergantian nama. Ada lima peristiwa hukum dalam kehidupan manusia yang perlu dilakukan pencatatan, yaitu :

²⁰ Sri Husnulwati, "Pencatatan Sipil Dalam Tinjauan Hukum Perdata" Husnulwati, Sri. 'Pencatatan Sipil Dalam Tinjauan Hukum Perdata.' Universitas PGRI Palembang 16, No. 02 (2018): 189-94.," Universitas PGRI Palembang 16, no. 02 (2018): 189-94.

- 1) Kelahiran, menentukan status hukum seseorang sebagai subyek hukum pendukung hak dan kewajiban.
- 2) Perkawinan, menentukan status hukum seseorang sebagai suami atau istri dalam ikatan perkawinan menurut hukum
- 3) Perceraian, menentukan status hukum seseorang sebagai janda atau duda yang bebas dari ikatan suatu perkawinan.
- 4) Kematian, menentukan status hukum seseorang sebagai ahli waris, sebagai janda atau duda dari almarhum/almarhumah.
- 5) Penggantian nama, menentukan status hukum seseorang dengan identitas tertentu dalam hukum perdata.

3. Dokumen Kependudukan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, “ segala sesuatu yang tertulis atau tercetak adalah dokumen” , sedangkan menurut Ensiklopedia Umum, “ dokumen adalah surat , akta , piagam , surat resmi dan bahan rekaman tertulis atau tercetak”²¹ , dapat disimpulkan suatu data memuat peristiwa yang dibuat secara tertulis dan dicetak adalah dokumen.

Pasal 1 ayat (8) UU Admininduk berbunyi, “dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran

²¹ Puji Astuti, *Mengenal Dokumen* (Kalten , Cempaka Putih, 2018).

penduduk dan pencatatan sipil” . Dokumen administrasi kependudukan berisi perihal kependudukan dan perihal penting, yang termasuk perihal kependudukan yaitu²² :

- a) Penggantian / perubahan alamat
- b) Pindah dari suatu daerah ke daerah lain untuk menetap
- c) Tinggal terbatas menjadi tinggal tetap
- d) Perubahan status kewarganegaraan, dan
- e) Penggantian nama

Sedangkan termasuk peristiwa penting, yaitu;

- a) Pencatatan orang lahir
- b) Pendataan orang lahir mati
- c) Pendataan orang mati
- d) Pendataan dua orang yang telah menikah secara agama dan hukum disebut pencatatan perkawinan
- e) Pencatatan orang yang berpisah dari ikatan perkawinan disebut pencatatan perceraian
- f) Pencatatan memelihara anak yang bukan akibat dari hubungan suami isteri disebut pencatatan pengangkatan anak, dan
- g) Pencatatan anak yang lahir diluar nikah dan orang tua dari anak tersebut menikah serta ayah biologis mengakui benar anaknya disebut pencatatan pengakuan dan pengesahan anak

²² Zudan Arif fakrullah dan Endar Wismulyani, *Tertib Administrasi Kependudukan* (Cempaka Putih, 2019).

Dokumen memiliki beberapa macam bentuk yang dikategorikan berdasarkan pemakaiannya dan berdasarkan bentuk fisiknya. Berdasarkan pemakaiannya, dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu²³ :

- a) Dokumen pribadi, adalah dokumen milik seseorang . contohnya buku nikah, akta kelahiran , kartu tanda penduduk dan sebagainya
- b) Dokumen niaga, adalah dokumen sebagai bukti kegiatan transaksi jual beli. Contohnya cek, kuitansi , saham , nota dan sebagainya
- c) Dokumen sejarah, adalah dokumen peristiwa penting masa lampau. Contohnya teks proklamasi , teks sumpah pemuda dan sebagainya

Berdasarkan bentuk fisiknya , dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam, yaitu :

- a) Dokumen khusus, adalah dokumen yang berbentuk surat-menyurat dan bentuk dokumen ini disebut arsip. Contohnya surat dinas, surat keputusan dan akta tanah.
- b) Dokumen kolporal, adalah dokumen berbentuk benda bersejarah. contohnya arca, keris dan mata uang kuno dan sebagainya
- c) Dokumen literal, adalah dokumen berbentuk tulisan, cetakan , gambar atau rekaman. Contohnya buku , majalah dan sebagainya

²³ Puji Astuti, *Mengenal Dokumen* (Kalten :Cempaka Putih, 2018).

Pasal 59 ayat (1) Adminduk, Jenis-jenis surat kependudukan meliputi²⁴ :

- a) Biodata Penduduk
- b) KK
- c) KTP
- d) Surat Keterangan Kependudukan
- e) Akta Pencatatan Sipil , terdiri dari²⁵ : Registrasi pencatatan sipil dan Kutipan akta pencatatan sipil.

Pasal 59 ayat (2) Adminduk yang termasuk surat Keterangan Penduduk , ialah.²⁶

- a) Surat Keterangan Pindah
- b) Surat Keterangan Pindah Datang
- c) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- d) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- e) Surat Keterangan Tepat Tinggal
- f) Surat Keterangan Kelahiran
- g) Surat Keterangan Lahir Mati
- h) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- i) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian

²⁴ Elyawati Eli, *Pelaksanaan E-KTP Di Kelurahan Cipayung Jaya Dalam Rangka Tertib Administrasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan*” (Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM, 2015).

²⁵ Elyawati Eli , *Pelaksanaan E-KTP di Kelurahan Cipayung Jaya dalam rangka tertib administrasi* , Ps.66 ayat (1)

²⁶ Elyawati Eli , *Pelaksanaan E-KTP di Kelurahan Cipayung Jaya dalam rangka tertib administrasi* , Ps.59 ayat (2)

- j) Surat Keterangan Kematian
- k) Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- l) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganeraan Indonesia
- m) Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas
- n) Surat Keterangan Pencatatan Sipil

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata Bab II bagian 1 tentang Daftar Catatan Sipil Pada Umumnya yaitu: “daftar kelahiran, daftar lapor kawin, daftar izin kawin, daftar perkawinan dan perceraian, dan daftar kematian²⁷”.

Pasal 68 ayat (1) UU Adminduk menerangkan Kutipan Akta Pencatatan Sipil memuat:

- a. Kelahiran, yaitu Pencatatan kelahiran di lakukan untuk diterbitkan Aktakelahiran. Akta kelahiran ialah suatu sertifikat yang di terbitkan oleh Pemegang kekuasaan berkenaan kelahiran
- b. Kematian, yaitu Seseorang telah meninggal harus di beritahu kematiannya untuk dicatat dan diterbitkan sertifikat kematian oleh pemegang kekuasaan yang bekenaan kematian.
- c. Perkawinan, yaitu Perkawinana adalah dua insan yang berbeda telah mengikatkan diri dalam suatu ikatan suci dilaksanan sesuaidengan agamanya dan harus dilaporkan kepada pemegang kekuasaan untuk dicatat dalam buku register kependudukan dan diterbitkan sertifikat Perkawinan. Pemegang kekuasaan yang berwenang untuk mengeluarkan sertifikat perkawinan ada dua yaitu; bagi orang

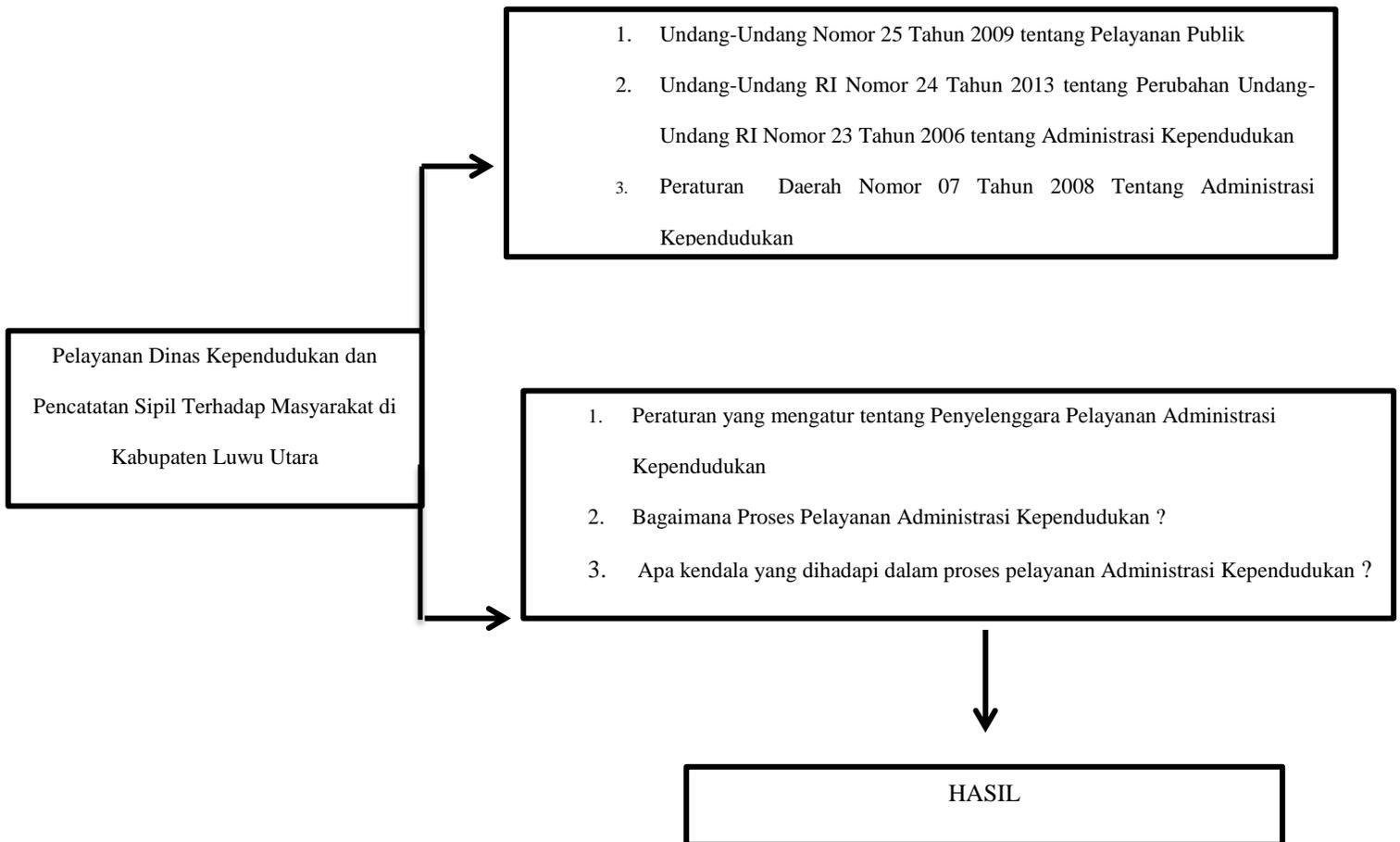
²⁷ Soedharyo Soimin, *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata* (Jakarta: Sinar Grafika, 2015).

yang beragama non-islam diterbitkan oleh Kepala Kantor Catatan Sipil dan bagi orang yang beragama islam diterbitkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA)

- d. Perceraian, yaitu Perceraian adalah dua orang yang berbeda telah mengikatkan diri dalam hubungan perkawinan dan telah memutuskan untuk mengakhirinya karena alasan-alasan yang di perbolehkan oleh undang-undang dan telah ada putusan pengadilan yang menyatakan mengakhiri hubungan perkawinan tersebut dan harus di laporkan kepada pemegang kekuasaan untuk dicatat dalam buku register kependudukan dan diterbitkan sertifikat Perceraian.
- e. Pengakuan anak, yaitu suatu sertifikat yang diterbitkan oleh pejabat pemegang kekuasaan untuk yang berkaitan dengan pengakuan terhadap anak luar kawin.
- f. Pengesahan anak, yaitu sertifikat yang diterbitkan oleh pejabat pemegang kekuasaan untuk itu yang berkaitan dengan adanya putusan pengadilan

4. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir Analisis Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat di Kabupaten Luwu Utara di gambarkan sebagai berikut . Hal ini guna menghindari terjadinya perbedaan pembahasan yang dapat membuat hasil penelitian yang lebih fokus dilakukan oleh penulis. Adapun kerangka pikir penelitian sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Hukum Empiris. Penelitian Hukum Empiris adalah suatu metode penelitian hukum yang menggunakan fakta-fakta empiris yang diambil dari perilaku manusia, baik perilaku verbal yang didapat dari wawancara maupun perilaku nyata yang dilakukan melalui pengamatan langsung. Penelitian empiris juga digunakan untuk mengamati hasil dari perilaku manusia yang berupa peninggalan fisik maupun arsip²⁸.

Menurut Menurut Ronny Hanitijo Soemitro, bahwa penelitian hukum empiris yaitu penelitian hukum yang memperoleh datanya dari data primer atau data yang diperoleh langsung dari masyarakat. Penelitian empiris didasarkan pada kenyataan di lapangan atau melalui observasi langsung²⁹.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan yang dilakukan dengan menelaah semua peraturan perundang-undangan dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani, dalam metode ini peneliti perlu memahami hirarki dan asas-asas dalam peraturan perundang-undangan³⁰.

²⁸ Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normative* (Pustaka Pelajar, 2010). 154

²⁹ Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad, *Dualisme Penelitian Hukum: Normative Dan Empiris* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010). 280

³⁰ Peter Mahmud Marzuki, *Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach)*, 2010.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilaksanakannya penelitian . Penentuan lokasi penelitian dimaksudkan untuk mempermudah atau memperjelas lokasi yang menjadi sasaran dalam penelitian. Penelitian ini akan di lakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara di Jl Simpursian No.27 Kantor Gabungan Lt 1 Masamba , Luwu Utara Sulawesi Selatan. Penelitian dilakukan dimulai pada tanggal 16 April hingga berakhir pada tanggal 16 Mei 2024. Untuk pengumpulan data-data yang terkait dengan penelitian , peneliti memperoleh data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara yang mempunyai kewenangan dan pandangan dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil, dan juga peneliti terjun langsung ke lapangan untuk memperoleh data serta pandangan masyarakat terkait dengan penelitian ini.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini pada efektivitas pelayanan dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang diatur dalam Peraturan Bupati No. 07 Tahun 2008 tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan di Kabupaten Luwu Utara sesuai dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen. Pada penelitian kualitatif, kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa

bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan³¹. Data dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pihak yang disebut dengan sumber primer, data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pihak kedua disebut dengan data sekunder. Adapun sumber data yang akan dimanfaatkan dan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perorangan, kelompok dan organisasi. Data ini berupa, observasi & wawancara³². Data Primer diperoleh peneliti langsung dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti wawancara oleh beberapa informan atau narasumber yang dianggap bisa memberikan informasi jelas dan relevan dengan data sebenarnya di lapangan. Peneliti mendapatkan data dari para pelaksana kebijakan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara yang terkait, dan juga tambahan wawancara atau data dari masyarakat yang ada di lapangan penelitian. Sumber data penelitian ini adalah:

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara, Drs. H. Muhammad Kasrum, M.Si
- b. Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara, Irwansyah, SKM
- c. Kabid Pendaftaran Penduduk, Ahmad Sarjana, S.E, Kabid Pencatatan Sipil, Hamrah, S.E, dan para pegawai dinas yang berperan dalam pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Luwu Utara.

³¹ Sutopo, "Sumber Data," 2006, 56–57.

³² Burhan Bungin, *Analisis Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Perasada, 2003).

d. Masyarakat Kabupaten Luwu Utara yang berada di lapangan atau lokasi penelitiin.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian³³. Data sekunder yang diperoleh peneliti yaitu dari dokumen-dokumen resmi , buku-buku, hasil penelitian , jurnal , skripsi , artikel , dan juga mengenai aturan-aturan di Disdukcapil.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data disesuaikan dengan masalah yang akan diteliti , fokus penelitian , memilih informan sebagai sumber data , menilai kualitas data , analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan dari hasil temuan. Peneliti akan mewawancarai pelaksana kebijakan atau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Luwu Utara dan meminta keterangan sesuai dengan masalah yang diteliti . Pencarian data dan informasi akan diberhentikan apabila informasi yang diperoleh sudah cukup dan tidak diperlukan informasi baru lagi.

³³ Burhan Bungin , *Analisis Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada , 2003),52.

F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan cara pengumpulan data dengan menggunakan teknik studi di lapangan agar penelitian ini dapat lebih baik dan sesuai dengan fakta-fakta yang ada. Teknik pengumpulan data merupakan persyaratan melakukan pengumpulan data dan menganalisis suatu objek yang diteliti dalam penelitian ini, sementara itu kajian dalam penelitian ini merupakan kajian untuk melihat seperti apa Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara.

a. Metode Observasi (Pengamatan)

Dalam metode ini, peneliti menggunakan observasi jenis non partisipan, karena peneliti hanya turun langsung ke lapangan mengamati dan melihat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian, khususnya mengenai peran pemerintah daerah terkait pernikahan usia dini. Alasan peneliti menggunakan teknik observasi dalam penelitian ini adalah untuk melihat secara langsung apa yang terjadi di lapangan, sekaligus untuk mengetahui segala sesuatu yang disampaikan oleh informan. Selanjutnya peneliti juga bisa menganalisis secara langsung apa yang tidak disampaikan oleh informan dalam penelitian.

b. Metode Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu , dilaksanakan oleh dua pihak , yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang

diwawancarai memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Melalui penelitian ini, peneliti mewawancarai informan-informan yaitu, pihak dari Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara kemudian asyarakat yang terlibat dalam pelayanan administrasi kependudukan.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode penelitian dengan cara mengumpulkan data serta bahan yang berbentuk dokumen. Dalam metode ini, peneliti menganggap metode dokumentasi sangatlah penting untuk dilakukan dalam penelitian ini seperti mencatat hal penting yang terjadi di lapangan baik itu berbentuk dokumen, mengambil foto saat proses wawancara, dan rekaman wawancara. yang berkaitan dengan penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan metode maupun cara untuk mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut lebih mudah untuk dipahami serta bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, langkah-langkah analisis data adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data, adalah pengumpulan data dilokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat untuk menentukan fokus serta pedalaman data pada proses pengumpulan data.
- b. Reduksi data, adalah proses pemilihan data menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi data.

- c. Penyajian data, dalam penyajian data seluruh data lapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi dianalisis sesuai dengan teori yang telah di paparkan sebelumnya.
- d. Penarikan kesimpulan, yang merupakan kegiatan penggambaran secara utuh dari objek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang cocok.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara

Kabupaten Luwu Utara adalah salah satu Daerah Tingkat II di provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Masamba , yang terdiri dari 15 kecamatan³⁴ . Kabupaten Luwu Utara yang dibentuk berdasarkan UU No. 19 tahun 1999 merupakan pecahan dari Kabupaten Luwu³⁵ . Saat pembentukannya daerah ini memiliki luas 14.447,56 km² dengan jumlah penduduk sekitar 450.000 jiwa. Namun setelah dimekarkan kembali dengan membentuk Kabupaten Luwu Timur pada tahun 2003 maka saat ini luas wilayah Kabupaten Luwu Utara adalah 7.502,58 km² dengan jumlah penduduk 327.820 jiwa (2022)³⁶ .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara (Disdukcapil) untuk Wilayah Kabupaten Luwu Utara, Sulawesi Selatan , merupakan instansi pemerintahan yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang di berikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kabupaten Luwu Utara. Fungsi dan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara

³⁴ "Kabupaten Luwu Utara," Wikipedia, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Luwu_Utara.

³⁵ *Dasar Hukum Pembentukan Kabupaten Luwu Utara Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999,*

³⁶ "Kabupaten Luwu Utara Dalam Angka 2023," Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara, 2023.

tersebut merupakan pelayanan dalam mengurus berbagai persuratan seperti membuat surat akta lahir atau akta kelahiran, surat dokumen kependudukan, Kartu Keluarga (KK), akta perkawinan surat keterangan pindah, pembuatan E-Ktp hingga pembuatan IKD (identitas Kependudukan Digital). Untuk warga yang akan mengurus dokumen pendudukan agar dapat menyiapkan syarat-syarat kelengkapan berkas. Informasi cara, syarat dan biaya pengurusan (jika ada) dapat diperoleh melalui call center dan juga bisa di akses website resmi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara untuk informasi umum. Bagi anda yang membutuhkan pelayanan langsung datang ke kantor Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil yang terletak di Jl. Simpursiang No.27, Baliase , Kec. Masamba , Kab. Luwu utara.

Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara adalah “Pelayanan yang berkualitas menuju masyarakat Luwu Utara tertib Administrasi Kependudukan”

Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara sebagai beriku:

- 1) Mewujudkan pelayanan Dukcapil yang Responsif , Ramah dan Memuaskan
- 2) Meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat untuk sadar administrasi kependudukan
- 3) Melaksanakan Layanan terintegrasi yang cepat dan tepat
- 4) Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) dan Pengelola SIAK

2. Keadaan Demografi

a. Jumlah Pegawai/Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara Tahun 2024

Berdasarkan data yang peneliti dapatkan dilokasi penelitian menunjukkan bahwa jumlah pegawai/Staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara berjumlah 21 orang, pejabat struktural sebanyak 9 orang dan staf sebanyak 12 orang.

b. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara

- 1) Kepala Dinas
- 2) Sekretaris
 - a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b) Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - c) Sub Bagian Keuangan
- 3) Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
- 4) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- 5) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
- 6) Bidang Pemanfaatn Data dan Inovasi Pelayanan
- 7) Jabatan Fungsional
 - a) Pranata Komputer

c. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara

- 1) Kepala Dinas

a) Tugas Pokok

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara mempunyai tugas memimpin, merencanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan penyelenggaraan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b) Fungsi

- (1) Perumusan kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (2) Pelaksanaan kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (3) Pelaksanaan administrasi Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (4) Pembinaan, pengoordinasian, pengelolaan, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (6) Pelaksanaan fungsi kedinasan lainnya sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2) Sekretaris

a) Tugas Pokok

Seorang Sekretaris mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan dan melaporkan penyelenggaraan tugas Sekretariat Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil.

b) Fungsi

- (1) Perencanaan program dan kegiatan Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- (2) Pelaksanaan program dan kegiatan Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (3) Pembinaan dan pembagian tugas Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (4) Pengoordinasian, pengendalian dan pengawasan pelaksanaan tugas Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pada Sekretariat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- (6) Pelaksanaan fungsi kedinasan lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

a) Tugas Pokok

Memiliki tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

b) Fungsi

- (1) Perencanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- (2) Pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- (3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- (4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan, kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - (6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 4) Sub Bagian Perencanaan dan Peaporan
- a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - b) Fungsi
 - (1) Perencanaan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - (2) Pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - (3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - (4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - (6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 5) Sub Bagian Keuangan

a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Sub Bagian Keuangan.

b) Fungsi

(1) Perencanaan kegiatan Sub Bagian Keuangan

(2) Pelaksanaan kegiatan Sub Bagian Keuangan

(3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Sub Bagian Keuangan

(4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan program dari kegiatan lingkup Sub Bagian Keuangan

(5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Keuangan

(6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6) Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan

a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pengeloa Informasi Administrasi Kependudukan

b) Fungsi

(1) Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pengeloa Informasi Administrasi Kependudukan.

- (2) Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan.
- (3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan.
- (4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan, kegiatan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan.
- (5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang Pengelola Informasi Administrasi Kependudukan
- (6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk.

b) Fungsi

- (1) Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- (2) Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- (3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Bidang Bidang Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
- (4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan, kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan.

(5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan

(6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

8) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil.

b) Fungsi

(1) Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

(2) Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

(3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Bidang Bidang Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

(4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan, kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

(5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

(6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

9) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

a) Tugas Pokok

Memilik tugas pokok memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengatur, memberi petunjuk, membagi tugas, mengoordinasikan, mengendalikan, dan melaporkan penyelenggaraan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

b) Fungsi

(1) Perencanaan program dan kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

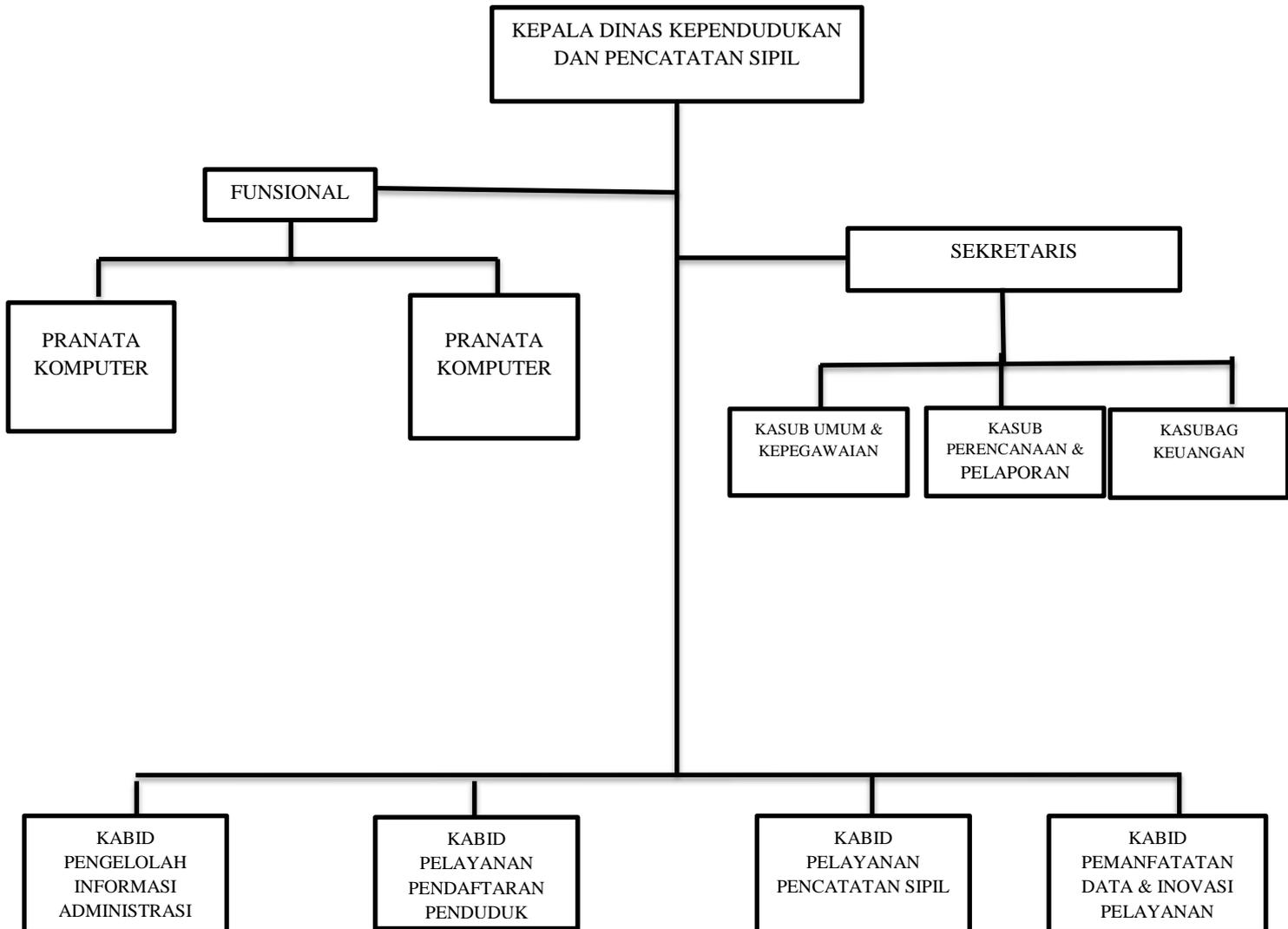
(2) Pelaksanaan program dan kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

(3) Pembinaan dan pembagian tugas pada Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

(4) Pengoordinasian, pengendalian, pengawasan, kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

(5) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kegiatan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

(6) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

STRUKTUR ORGANISASI**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB.LUWU
UTARA****Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil**

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pelayanan merupakan suatu proses dalam memenuhi kebutuhan, aktivitas yang secara langsung dilakukan dengan tujuan agar masyarakat mendapat kepuasan³⁷. Terlebih lagi, jika pelayanan telah mengarah kepada sistem yang lebih canggih dengan kualitas peralatan yang mendukung. Dengan demikian, waktu dalam proses pelayanan berjalan dengan efektif, namun hingga saat ini persoalan pelayanan publik masih saja menjadi permasalahan yang sering menjadi pusat perhatian serta sangat sulit dalam mencari solusinya, padahal pelayanan merupakan hak konstitusi setiap warga Negara yang telah di pertegas dalam UU No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Data kependudukan merupakan salah satu informasi yang dibutuhkan untuk perencanaan pembangunan berkelanjutan. Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di seluruh tanah air, tidak saja mempermudah pembuatan data kependudukan secara cepat dan akurat. Data-data yang terangkum dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ini akan dimutakhirkan dan ditertibkan Nomor Induk Kependudukannya oleh Pemerintah Pusat dan segera dicetak Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan³⁸.

Database Kependudukan yang mutakhir dan akurat akan sangat mendukung dalam perencanaan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dimaksud. Pemutakhiran Database kependudukan

³⁷ Sampara Lukman, "Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan," *Definisi Pelayanan* 5 (2014).

³⁸ "Data Kependudukan,"

tersebut dilakukan agar hasil pemutakhiran benar-benar dapat dimanfaatkan secara optimal³⁹.

Tabel 4.3
Jumlah Data Penduduk Kabupaten Luwu Utara

KODE	NAMA WILAYAH	JENIS KELAMIN		
		L	P	JUMLAH
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
73.22	KAB. LUWU UTARA	167,054	163,680	330,734
732201	MALANGKE	14,602	14,255	28,857
732202	BONE-BONE	13,969	13,702	27,671
732203	MASAMBA	19,296	19,582	38,878
732204	SABBANG	9,216	9,178	18,384
732205	RONGKONG	2,157	1,907	4,064
732206	SUKAMAJU	14,467	14,311	28,778
732207	SEKO	7,360	6,553	13,913
732208	MALANGKE BARAT	12,502	12,231	24,733
732209	RAMPI	1,775	1,557	3,332
732210	MAPPEDECENG	12,735	12,536	25,271
732211	BAEBUNTA	16,626	16,382	33,008
732212	TANA LILI	13,183	12,788	25,971
732213	SUKAMAJU SELATAN	9,445	9,311	18,756
732214	BAEBUNTA SELATAN	8,337	8,139	16,476
732215	SABBANG SELATAN	11,384	11,248	22,632

Sumber Data: DKB Pusat

³⁹ Sri Handriana Dewi Hastuti, "Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital," *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia* 1, no. 1 (2020): 18–21, <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>.

Tabel 4.4

Jumlah Data Kepala Keluarga dan Rata-rata Anggota Keluarga Tiga Tahun Terakhir Kabupaten Luwu Utara

KODE	WILAYAH	Tahun					
		2021		2022		2023	
		KEPALA KELUARGA	RATA- RATA ANGGOTA KELUARGA	KEPALA KELUARGA	RATA- RATA ANGGOTA KELUARGA	KEPALA KELUARGA	RATA-RATA ANGGOTA KELUARGA
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
73.22	LUWU UTARA	103,276	3,19	104,929	3,15	107,574	3,10
73.22.01	MALANGKE	9,158	3,20	9,169	3,15	9,154	3,12
73.22.02	BONE-BONE	8,690	3,17	8,788	3,15	8,922	3,12
73.22.03	MASAMBA	11,992	3,21	12,272	3,17	12,460	3,15
73.22.04	SABBANG	5,776	3,17	5,855	3,13	6,237	2,98
73.22.05	RONGKONG	1,101	3,63	1,214	3,35	1,221	3,31
73.22.06	SUKAMAJU	9,334	3,07	9,452	3,04	9,691	2,99
73.22.07	SEKO	4,036	3,38	4,225	3,29	4,443	3,25
73.22.08	MALANGKE	7,498	3,32	7,549	3,28	7,729	3,19
	BARAT						

73.22.09	RAMPI	954	3,47	998	3,34	1,034	3,32
73.22.10	MAPPEDECENG	8,107	3,10	8,260	3,06	8,396	3,04
73.22.11	BAEBUNTA	10,134	3,25	10,289	3,21	10,571	3,15
73.22.12	TANA LILI	7,840	3,28	8,010	3,24	8,152	3,22
73.22.13	SUKAMAJU	6,301	2,98	6,373	2,94	6,481	2,93
	SELATAN						
73.22.14	BAEBUNTA	5,206	3,20	5,213	3,16	5,555	2,96
	SELATAN						
73.22.15	SABBANG	7,159	3,17	7,232	3,13	7,538	3,02
	SELATAN						

Sumber Data: DKB Pusat

Tabel 4.5

Jumlah Data Kepemilikan Dokumen Kependudukan Tiga Tahun Terakhir Kabupaten Luwu Utara

KODE	WILAYAH	KEPEMILIKAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN TIGA TAHUN TERAKHIR								
		2021			2022			2023		
		KK	KTP	AKTA LAHIR	KK	KTP	AKTA LAHIR	KK	KTP	AKTA LAHIR
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
73.22	LUWU UTARA	103,276	217,051	147,329	104,929	233,436	173,310	107,574	239,092	163,936
73.22.01	MALANGKE	9,158	18,588	13,102	9,169	19,946	15,194	9,154	20,603	14,046
73.22.02	BONE-BONE	8,690	18,402	12,165	8,788	19,872	14,599	8,922	19,817	13,649
73.22.03	MASAMBA	11,992	25,385	18,298	12,272	26,868	18,846	12,460	27,748	20,968
73.22.04	SABBANG	5,766	12,169	7,983	5,885	13,299	9,830	6,237	13,402	8,943
73.22.05	RONGKONG	1,101	2,767	1,955	1,214	2,857	2,004	1,221	3,001	2,098
73.22.06	SUKAMAJU	9,334	19,524	11,945	9,452	20,919	15,957	9,961	21,046	13,371
73.22.07	SEKO	4,036	8,714	6,394	4,225	10,194	7,136	4,443	10,548	7,100
73.22.08	MALANGKE BARAT	7,498	16,084	12,064	7,549	17,432	12,131	7,729	17,619	12,969
73.22.09	RAMPI	954	2,138	1,865	998	2,216	1,410	1,034	2,410	2,020
73.22.10	MAPPEDECENG	8,107	17,127	11,071	8,260	18,452	13,468	8,396	18,506	12,352
73.22.11	BAEBUNTA	10,134	21,600	14,564	10,289	23,087	17,258	10,571	23,931	16,403

73.22.12	TANA LILI	7,840	16,547	11,343	8,010	18,060	13,805	8,152	18,464	12,713
73.22.13	SUKAMAJU SELATAN	6,301	12,835	7,768	6,373	13,504	10,543	6,481	13,779	8,614
73.22.14	BAEBUNTA SELATAN	5,206	10,767	7,123	5,213	11,386	8,858	5,555	11,820	7,855
73.22.15	SABBANG SELATAN	7,159	14,404	9,689	7,232	15,344	12,244	7,538	16,398	10,835

Sumber Data: DKB Pusat

Secara umum data kependudukan tersebut digunakan untuk berbagai keperluan, yang diantaranya : (1) Pelayanan publik antara lain untuk penerbitan surat izin mengemudi, izin usaha, pelayanan wajib pajak, pelayanan perbankan, pelayanan penerbitan sertifikat tanah, asuransi, jaminan kesehatan masyarakat, dan jaminan sosial tenaga kerja. (2) Perencanaan pembangunan yakni untuk perencanaan pembangunan nasional, perencanaan pendidikan, perencanaan kesehatan, perencanaan tenaga kerja, dan pengentasan masyarakat dari kemiskinan. (3) Alokasi anggaran meliputi penentuan Dana Alokasi Umum (DAU) dan perhitungan potensi perpajakan. (4) Pembangunan demokrasi yaitu penyiapan Data Agregat Kependudukan per kecamatan (DAK2) dan penyiapan data Penduduk Potensial Pemilih Pemilu (DP4). (5) Penegakan hukum dan pencegahan kriminal antara lain untuk memudahkan pelacakan pelaku kriminal, mencegah perdagangan orang dan mencegah pengiriman tenaga kerja illegal⁴⁰.

Pemanfaatan data ini untuk mendorong semua SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) untuk menggunakan pendekatan kebijakan satu data (one data policy) di mana data itu berasal dari Dinas Dukcapil. Tujuan dari pemanfaatan data ini diantaranya pemanfaatan data untuk sekolah, mengurus perijinan data, mengurus bantuan sosial semuanya harus sama dengan sumber data yang ada di Dinas Dukcapil sehingga tidak ada lagi orang yang memiliki identitas yang berbeda-beda.[3] Informasi dan publikasi terkait dengan e-KTP, NIK, database kependudukan dan aspek terkait lainnya sudah banyak ditemukan, namun terkait dengan pemanfaatan database kependudukan di pemerintah kabupaten/kota

⁴⁰ "Mengenal GISA Dan Pentingnya Data Kependudukan,"

(Pemkab/Pemkot) masih minim. Jurnal ini mengungkap bagaimana proses untuk memperoleh akses dan pemanfaatan data kependudukan di lingkungan kabupaten/kota.

1. Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Utara Yang Mengatur Tentang Penyelenggara Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang selanjutnya disingkat “*Disdukcapil*” adalah perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas dan pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil daerah. Pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Penyelegaraan Administrasi Kependudukan⁴¹ di Kabupaten Luwu Utara yang pada hakikatnya dalam rangka tertib administrasi dan meningkatkan pelayanan pendaftaran berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk. Dalam Undang-undang Nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam pemenuhan hak-hak penduduk meliputi koordinasi, pengaturan penyelenggaraan, pembinaan, sosialisasi, pelaksanaan, pengelolaan dan penyajian data, dan koordinasi pengawasan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan.

⁴¹ “Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan,” 2011, 1–41.

Peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap dan peristiwa penting, antara lain kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, termasuk pengangkatan, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama, dan peristiwa penting lainnya yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Untuk itu, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasiandan pencatatan.

2. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Perebitan Dokumen Kependudukan di Kabupaten Luwu Utara

Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan, secara umum dapat dikatakan pelaksanaan administrasi kependudukan ada tiga unsur yang harus dilakukan instansi pelaksana agar dapat mencapai pelaksanaan administrasi kependudukan yang bersifat menyeluruh antara lain yaitu Pendaftaran penduduk , Pencatatan Sipil serta Data dan Dokumen Kependudukan

1. Bidang Pendaftaran Penduduk,

Bidang pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas peristiwa pelaporan kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan

berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan⁴². Pendaftaran penduduk pada dasarnya menganut stelsel aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pendaftaran penduduk didasarkan pada asas domisili atau tempat tinggal atas terjadinya peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dan/atau keluarganya. Pendaftaran penduduk ini dilakukan oleh instansi pelaksana yang telah ditunjuk oleh pemerintah kabupaten yang berada pada tingkat kecamatan.

hasil telaah yang di peroleh peneliti terkait dengan persyaratan pendaftaran penduduk pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara meliputi persyaratan penerbitan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), dan Surat Keterangan Pindah datang sebagai berikut:

- 1) Syarat Penerbitan KK baru bagi penduduk yang belum mempunyai NIK; Mengisi formulir biodata kependudukan dengan menggunakan formulir model F1.01; Mengisi formulir permohonan KK dengan menggunakan formulir model F1.06; Melampirkan photokopi atau menunjukkan asli kutipan akta nikah/akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah; dan Melampirkan surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang dalam wilayah NKRI.
- 2) Syarat Penerbitan KK baru bagi penduduk yang telah mempunyai NIK : Mengisi formulir permohonan KK dengan menggunakan formulir model F-1.06; Melampirkan photokopi KK lama yang sudah memiliki NIK;

⁴² "Program Kerja ,Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil," Google, 2019, disdukcapil.tulangbawabgkab.go.id.

Melampirkan photokopi atau menunjukkan asli kutipan akta nikah/akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah; dan Melampirkan photokopi KTP-EL yang sudah memiliki NIK.

- 3) Syarat Penerbitan KK karena adanya penambahan anggota keluarga: Melampirkan dan menyerahkan KK lama; Mengisi formulir biodata penduduk dengan menggunakan formulir model F-1.03; dan Melampirkan photokopi akta kelahiran anggota keluarga yang tambah.
- 4) Syarat Penerbitan KK karena pengurangan anggota keluarga : Melampirkan dan menyerahkan KK lama; Melampirkan surat keterangan kematian; atau Melampirkan surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah datang dalam wilayah NKRI
- 5) Syarat Penerbitan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang KK: Melampirkan dan menyerahkan KK lama; Melampirkan dan menyerahkan KK yang menjadi tujuan/yang akan ditumpang; dan Surat keterangan datang dari luar negeri bagi wni yang datang dari luar negeri karena pindah.
- 6) Syarat Penerbitan KK karena hilang atau rusak: Surat keterangan hilang dari Kepala Desa/Lurah; Melampirkan dan menyerahkan KK yang menjadi tujuan/yang akan ditumpang; Melampirkan dan menyerahkan KK yang rusak; Melampirkan photokopi atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga
- 7) Syarat Penerbitan KTP-el baru: Telah berusia 17 tahun, atau sudah kawin atau pernah kawin; Melampirkan surat pengantar dari kepala desa/lurah;

Melampirkan photokopi kartu keluarga; Menunjukkan asli kutipan akta nikah/akta perkawinan bagi penduduk yang sudah menikah/pernah menikah namun belum berusia 17 tahun; Melampirkan photokopi akta kelahiran; Formulir permohonan KTPel dengan menggunakan Formulir model F1.07; dan Blangko KTP-el bagi penduduk WNI dan Orang Asing Tetap dengan bahan dasar kertas sekuriti dengan menggunakan Formulir model B-1.02.

- 8) Syarat Penerbitan KTP-el baru karena hilang atau rusak: Melampirkan surat keterangan kehilangan dari kepolisian atau menunjukkan dan menyerahkan KTP-el yang telah rusak; dan Melampirkan photokopi KK lama yang sudah memiliki NIK.
- 9) Syarat Penerbitan KTP-el baru karena terjadinya perubahan data penduduk: Melampirkan dan menyerahkan KK yang telah memiliki NIK; Menyerahkan KTP-el yang lama; Melampirkan surat keterangan/bukti perubahan peristiwa kependudukan dan atau peristiwa penting.
- 10) Syarat Penerbitan KTP-el baru karena pindah datang: Melampirkan dan menyerahkan surat keterangan pindah/ surat keterangan pindah datang yang telah ditandatangani pejabat yang berwenang di tempat kedatangan/tujuan; dan Menyerahkan KTP-el yang lama.
- 11) Syarat Penerbitan surat keterangan pindah datang antar desa/kelurahan dalam satu kecamatan: Di tempat asal: Mengisi dan menandatangani formulir permohonan pindah dengan Formulir model F- 1.08; Melampirkan

KK dan KTP asli; Kepala desa/kelurahan mengetahui dan membubuhkan tanda tangan.

Berdasarkan hasil data terkait prosedur pendaftaran penduduk, disimpulkan bahwa prosedur pendaftaran penduduk Prosedur pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara dilaksanakan berdasarkan Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 20 Tahun 2009 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk di kabupaten Luwu Utara.

a. Pendaftaran Peristiwa Kependudukan

Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya⁴³ meliputi:

- 1) Surat Keterangan Pindah
- 2) Surat Keterangan Pindah Datang
- 3) Surat Keterangan Pindah ke Luar Negeri
- 4) Surat Keterangan Datang dari Luar Negeri
- 5) Surat Keterangan Tinggal Sementara
- 6) Surat Keterangan Tempat Tinggal
- 7) Surat Keterangan Tinggal Terbatas
- 8) Surat Keterangan Tinggal Tetap
- 9) Surat Keterangan Kelahiran

⁴³ "Program Kerja ,Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil."

- 10) Surat Keterangan Lahir Mati
- 11) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan
- 12) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian
- 13) Surat Keterangan Kematian
- 14) Surat Keterangan Pengangkatan Anak
- 15) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia
- 16) Surat Keterangan Pengganti Identitas

Peraturan Daerah Nomor 07 tahun 2018 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan proses pendaftaran peristiwa kependudukan dalam hal terjadi perubahan alamat penduduk, instansi pelaksana wajib menyelenggarakan penerbitan perubahan dokumen pendaftaran penduduk⁴⁴. Perubahan alamat penduduk yang pindah dari daerah dan berdomisili di daerah Kabupaten Luwu Utara, maka dia wajib melaksanakan pendaftaran perubahan alamat. Namun , menurut Erwin (berdasarkan hasil wawancara tanggal 25 April 2024) :

“Sepupu saya pernah berpindah penduduk dari suatu daerah dan berdomisili di Kabupaten Luwu Utara , Namun ia tidak melakukan pelaporan ataupun perubahan alamat dan telah berdomisili disini sudah cukup lama , mungkin sepupu saya tidak menyadari bahwa itu hal yang harus di laporkan pada disdukcapil”

Menurut Irwansyah Syair, SKM (Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara, Rabu 17 April 2024) mengatakan:

“Sangat Jarang Penduduk yang melakukan pelaporan jika penduduk tersebut pindah alamat, baik masih dalam wilayah Kabupaten maupun perubahan alamat antar Kabupaten/Kota/Provinsi. Mungkin karena masyarakat tidak mengerti

⁴⁴ Lembaran et al., “Peraturan Daerah Nomor 07 Tahn 2008 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan.”

proses atau tahapan yang harus dilalui bisa juga karena masyarakat malas dan tidak mengetahui akan pentingnya pelaporan atas perubahan alamat penduduk”

b. Pelaporan Penduduk Yang Tidak Mampu Mendaftarkan Diri

Penduduk yang tidak mampu melaksanakan pelaporan sendiri adalah penduduk yang tidak mampu melaksanakan pelaporan karena pertimbangan umur, sakit keras, cacat fisik, dan cacat mental dan lain sebagainya. Penduduk yang tidak mampu melaporkan sendiri tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami dapat dibantu oleh instansi pelaksana seperti yang tertuang dalam Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Pasal 39 yaitu Pemerintah Kabupaten melakukan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan (rentan Adminduk) . Hal tersebut juga di ungkapkan oleh Drs. H. Muhammad Kasrum, M.Si (Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara) mengatakan:

“Bagi masyarakat yang tidak mampu melaksanakan pelaporan sendiri dikarenakan situasi dan kondisi atau biasanya kami sebut dengan rentan adminduk , kami sebagai penyelenggara administrasi publik Pemerintah pasti akan membantu. Sekarang ini disdukcapil melakukan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil di tiap desa dan dilakukan tanpa dipungut biaya . Kegiatan ini dilakukan untuk merespon keinginan masyarakat yang mengeluh akan Kantor disdukcapil yang jaraknya cukup jauh . Jadi kami usahakan untuk menjangkau setiap kecamatan di Luwu Utara. Kami harap juga kepada pemerintah desa agar menyampaikan ke seleruh warganya mengenai kegiatan ini dan juga besar harapan kami agar kiranya warga desa merespon dengan baik”

2. Bidang Pencatatan Sipil

Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan menguraikan pengertian tentang pencatatan sipil yang terdapat pada Pasal 1 angka 46 yakni Pencatatan Sipil adalah proses pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang pada register yang di sediakan oleh

Badan/Dinas/Kantor bagi setiap penduduk dan merupakan dasar dibuatnya kutipan dan salinan akta otentik guna menjamin keamanan dan kepastian status pribadinya. Pencatatan sipil juga pada dasarnya didasarkan pada stelsel aktif bagi penduduk. Pelaksanaan pencatatan sipil didasarkan pada asas peristiwa yaitu tempat dan waktu terjadinya peristiwa penting yang dialami oleh dirinya dan/atau keluarganya. Pelaksanaan pencatatan sipil pada tingkat kecamatan dilakukan oleh unit pelaksana teknis dinas (UPTD) instansi pelaksana dengan kewenangan menerbitkan akta kelahiran.

a. Pencatatan Kelahiran

Pembuatan identitas kependudukan khususnya akta kelahiran merupakan salah satu dokumen terpenting yang merupakan kewajiban pemerintah karena menyangkut identitas diri dari status kewarganegaraan, pembuatan akta kelahiran artinya melindungi anak, menghargai dan mengakui status anak, penting dilakukan orang tua. Akta kelahiran juga menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orang tuanya, mencegah pemalsuan umur, perkawinan dibawah umur, tindak kekerasan terhadap anak, perdagangan anak, adopsi illegal dan eksploitasi seksual, anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan, kesehatan, pendidikan, pemukiman, hak-hak lainnya sebagai warga Negara

Setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 hari sejak kelahiran, sesuai dengan pasal 44 ayat 1 . Dari hasil penelitian penulis justru tidak seperti itu karena masih ada penduduk yang belum memilik akta kelahiran , hal ini

di perkuat dengan salah satu pengakuan salah satu penduduk yang berada disekitar lokasi penelitian , hasil wawancara tanggal 27 April 2024 yang mengatakan bahwa:

“sampai sekarang adik sepupu saya belum memiliki akta kelahiran , hal ini dikarekan salah satu orang tuanya sudah meninggal. atau mungkin ibunya menunggu hingga anaknya dewasa baru duuruskan Adapun faktor lainnya karena mungkin sepupu saya ini tidak melapor dan juga faktor ekonomi dari sepupu saya”

Hal ini menandakan bahwa kurang bekerjanya instansi pelaksana mulai dari tingkat desa atau kelurahan, tingkat kecamatan hingga kabupaten. Hal ini juga dipengaruhi kurangnya kesadaran dari masyarakat tentang pentingnya akta kelahiran.

b. Lahir Mati

Setiap kelahiran bayi dalam keadaan mati wajib dilaporkan untuk dicatat dalam jangka waktu paling lama 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Hal ini terjadi pada bayi yang baru lahir kemudian meninggal bayi ini disebut lahir mati, lahir mati yang dimaksudkan adalah kelahiran seorang seorang bayi dari kandungan yang berumur paling sedikit 28 minggu pada saat dilahirkan tanpa menunjukkan tanda-tanda kehidupan. Pencatatannya pun tidak dilakukan karena tidak adanya pelaporan dari masyarakat dan kurangnya perhatian instansi pelaksana, padahal ini diperlukan untuk kepentingan perencanaan dan pembangunan di bidang kesehatan. Hal ini juga dipertegas oleh keterangan dari Ahmad Marjana, SE (Kabid Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 19 April 2024 Pukul 09:00) yang mengatakan bahwa:

“sekarang ini sangat jarang penduduk yang mengalami lahir mati dan mendaftarkan peristiwa tersebut” padahal dilapangan masih ada beberapa penduduk yang melahirkan bayi kemudian meninggal , hal ini terjadi karena intansi pelaksana juga jarang melakukan kontrol atau sosialisasi pada penduduk yang ada di wilayah Kabupaten Luwu Utara dan juga kurangnya perhatian dan kesadaran dari masyarakat”

3. Data dan Dokumen Kependudukan

Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil⁴⁵. Data kependudukan ini bersifat privat atau tidak mempunyai kesamaan dengan data kependudukan yang dimiliki oleh penduduk lainnya. Data kependudukan terdiri dari Nomor Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), nama lengkap, jenis kelamin, tempat lahir, tanggal/bulan/tahun lahir, golongan darah, agama, status perkawinan , dan sebagainya.

Dokumen kependudukan menurut Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 angka 18 Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Dokumen kependudukan ini terdiri dari biodata penduduk, kartu keluarga (KK), kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan kependudukan, dan akta pencatatan sipil.

Biodata kependudukan secara sepintas hampir sama dengan data kependudukan. Biodata penduduk hanya keterangan mengenai nama, tempat dan

⁴⁵ Admin, “Pentingnya Melakukan Pemutakhiran Data Kependudukan,” 2021, disdukcapil.tanatidungkab.go.id.

tanggal lahir, alamat dan jati diri secara lengkap serta perubahan data sehubungan dengan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami. Biodata penduduk ini merupakan isi dari dokumen kependudukan yang dimuat dalam Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Surat Akta lainnya.

Kartu keluarga selanjutnya disingkat KK, adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga⁴⁶. Namun yang didapatkan penulis banyak KK yang diterbitkan oleh pemerintah susunan keluarga yang dimuat tidak sesuai bahkan dalam KK ada yang bukan merupakan keluarga. Dalam undang-undang juga tidak ada aturan yang mengatur mengenai batasan pengambilan KK. Pelaporan perubahan data dalam KK kadangkala tidak sesuai dengan data yang ada dalam KTP.

Dari hasil penelitian ini juga didapatkan bahwa penduduk melakukan pendaftaran kependudukan apabila mempunyai keperluan yang mengisyaratkan penduduk tersebut mempunyai dokumen kependudukan. Adapun wawancara yang dilakukan dengan Alamsyah Selaku Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

”Kartu tanda penduduk atau (KTP) nanti dibuat pada saat penduduk ini memerlukannya, misalnya pada proses penerimaan calon pegawai negeri sipil, pembukaan nomor rekening di bank, pengambilan surat izin mengemudi, dan lain-lainnya. Tentu yang menjadi harapan sekarang ini ialah terciptanya pelaksanaan administrasi kependudukan yang secara nasional dan komprehensif”

Pemerintah dalam melaksanakan proyek pelaksanaan administrasi kependudukan ternyata banyak terjadi kekeliruan. Penulis memberikan contoh, ketika pemerintah melakukan proyek pembuatan dokumen kependudukan secara

⁴⁶ “Mengenal Kartu Keluarga,” 2023, info.kapuashulukab.go.id.

nasional seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu keluarga (KK), banyak terjadi kesalahan, bentuk kesalahan tersebut ialah terjadinya pertukaran data perorangan penduduk yang meliputi :

1. Nama lengkap
2. Jenis kelamin
3. Tempat Lahir
4. Agama
5. Status perkawinan

Hal ini diakui oleh salah satu penduduk yang ada di sekitar lokasi penelitian , wawancara dilakukan pada tanggal 25 April 2024 , mengatakan bahwa:

“nama saya di KK dengan di KTP terdapat huruf yang berbeda , dikarenakan nama di Akta Lahir dan di KK saya berbeda . Namun saya tidak melakukan pelaporan mengenai hal tersebut”

Uraian diatas tentang pelaksanaan administrasi kependudukan dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Kabupaten Luwu Utara belum maksimal dalam pelayanan yang diberikan kepada penduduk karena dalam proses pelayanan penerbitan dokumen masih terjadi kesalahan. Walaupun pemerintah Kabupaten Luwu Utara sudah melaksanakan pembuatan aturan pelaksanaan yang berada di tingkat kabupaten berupa peraturan bupati yang mengatur tentang administrasi pelayanan kependudukan ini.

3. Standar Operasional Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Setiap penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan masing-masing tugas dan fungsinya harus memiliki standar pelayanan yang berkaitan dengan prosedur dan waktu sebagai ukuran baku dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan informasi. Adapun Standar Operasional Prosedur pelayanan informasi publik, sebagai berikut :

1. Pemohon informasi datang ke tempat layanan informasi dengan mengisi formulir permintaan informasi serta melampirkan foto copy KTP pemohon dan pengguna informasi;
2. Petugas memberikan tanda bukti penerimaan permintaan informasi publik kepada pemohon informasi publik;
3. Petugas memproses permintaan informasi publik sesuai dengan formulir permintaan informasi publik yang telah ditandatangani oleh pemohon;
4. Petugas menyerahkan informasi sesuai dengan yang diminta oleh pemohon/pengguna informasi. Jika informasi yang diminta masuk dalam kategori informasi yang di kecualikan, maka PPID Kabupaten Luwu Utara, SKPD, Badan Publik Lainnya dan Kecamatan, menyampaikan alasan penolakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku (UU KIP);
5. Petugas memberikan Tanda Bukti Penyerahan Informasi Publik kepada Pengguna Informasi Publik;

6. Membukukan dan mencatat (Buku Register Permohonan Informasi).
Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan pada hari kerja yaitu pada hari Senin sampai dengan Jumat dengan waktu pelaksanaan sebagai berikut :

Senin-Kamis : Pkl. 08:00 s/d 15:00 WITA

Istirahat : Pkl. 12:00 s/d 13:00 WITA

Jum'at : Pkl. 08:00 s/d 11.00 WITA

4. Kendala-kendala yang dihadapi Dalam Proses Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Pelaksanaan tugas administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen kependudukan oleh pemerintah ada beberapa hal yang belum mampu dilaksanakan seperti masih banyak data-data kependudukan yang ada kesalahan. Namun penyelenggara pelayanan publik di kabupaten luwu utara sudah cukup maksimal seperti yang penulis lihat di lapangan dari kesigapan para pegawai dalam membantu masyarakat dari awal pendaftaran hingga akhir pengurusan dokumen kependudukan dengan cara memberi arahan , petunjuk/tata cara , pemahaman serta bimbingan kepada masyarakat yang terlibat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dalam penerbitan dokumen.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan informan Irwansyah Syair, SKM selaku sekretaris di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 17 April 2024 pukul 14:30 , sebagai berikut:

“sebagai penyelenggara pelayanan publik harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat , harus dengan pelayanan yang prima, menerima segala keluhan masyarakat tanpa membeda-bedakan juga dengan menerapkan sistem 5S (senyum , sapa, salam ,sopan dan santun). Dan harus sesuai dengan standar oprasional pelayanan yang diterapkan . Di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil ini sudah dimaksimalkan untuk membantu masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil”

Wawancara juga dilanjutkan dengan pernyataan yang diberikan oleh informan Hamrah, SE selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil pada tanggal 19 April 2024 pukul 10:00 , sebagai berikut:

“Disini istilahnya pelayanan kami itu sudah dikatakan PRIMA , tata cara pelayanan sudah sesuai dengan SOP yang kami terima dari dirjen dukcapil. kecuali jika jaringan kurang memadai/bermasalah itu diluar kendali kita disini para pegawai . kami sudah memaksimalkan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat untuk hal-hal lain sudah alhamdulillah karna disini memang pelayanan kami sudah zona hijau”

Senada dengan Veny Alvionita selaku Staff yang khusus melayani Masyarakat untuk pembuatan IKD (Identitas Kependudukan Digital) di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil :

“Mungkin untuk kendala disini menurut saya pribadi itu masalah teknis atau jaringan ketika masyarakat ingin membuat Akun pada Aplikasi IKD karena gangguan server itu dari pusat jadi jika ada gangguan kita tidak bisa apa-apa dan kita harus menunggu lagi hingga jaringan stabil kembali. Dan untuk kendala dari masyarakat itu sendiri seperti contohnya masyarakat ini sudah dibuatkan akun kemudian pada aplikasi itu dibutuhkan sandi keamanan lalu masyarakat diminta untuk membuat pin akan tetapi banyak masyarakat yang telah membuat pin namun pin nya dilupa tidak dingat lagi dan itu membuat kita sebagai staff harus memulai dari awal”

Adapun kesimpulan dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pelayanan yang diterapkan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara sudah sesuai dengan aturan ,syarat-syarat serta sesuai

dengan SOP yang telah diberlakukan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat , adapun kendala-kendala yaitu terdapat pada permasalahan jaringan yang kurang stabil dan juga kendala dari masyarakat yang tidak melengkapi persyaratan dalam pembuatan dokumen. Kemudian jika ingin mengurus dokumen kependudukan diharuskan kepada masyarakat untuk memiliki aplikasi IKD (Identitas Kependudukan Digital).

Wawancara juga dilakukan kepada masyarakat yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil , pernyataan yang diberikan oleh Puput Nadila Sari (25 tahun , IRT) , sebagai berikut:

”menurut saya sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik , pegawai disini ramah dan sangat membantu masyarakat yang semisalnya kurang paham dan juga memberikan arahan yang mudah untuk dipahami”

Senada dengan pernyataan yang diberikan oleh informan Kasman (56 tahun , Wirsuwasta) , sebagai berikut:

“sikap aparaturnya dalam memberikan pelayanan sudah baik , sudah ada kemajuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disini, mungkin kurangnya seperti masyarakat lama menunggu dalam penyelesaian dokumen kependudukan seperti KTP yang dikarenakan jaringan di kantor kurang baik”

Penjelasan kedua informan diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara sudah dianggap baik oleh masyarakat , Namun ada juga masyarakat yang

merasa bahwa prosesnya masih lambat dikarenakan menunggu lama untuk penyelesaian dokumen kependudukan.

Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga melakukan kegiatan serta sosialisasi mengenai Pelayanan Dokumen Kependudukan langsung di tiap kecamatan/desa , dimana pelayanan jemput bola ini dilakukan tanpa dipungut biaya. Pelayanan ini diawali di Desa Girikusuma Kecamatan Malangke lalu dilanjutkan di Desa Mappedeceng Kecamatan Mappedeceng , sebelumnya juga telah dilakukan di Kecamatan Seko dan Rampi yang merupakan kecamatan yang jauh dari jangkauan dikarenakan terletak di wilayah pegunungan dan wilayah yang sulit diakses dengan kendaraan. Kegiatan ini diharapkan agar masyarakat mengerti dan memahami akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan serta tidak ada lagi kendala-kendala yang masuk mengenai jarak kantor disdukcapil yang cukup jauh sehinggah menunda-nunda proses pembuatan/penerbitan dokumen kependudukan.

Adapun Kendala-Kendala lain dalam Pelayanan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara sebagai berikut:

a. Komunikasi

komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dalam implementasi . karna melalui komunikasi berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan tersebut dapat diketahui oleh kelompok sasaran . Komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi tranformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik , kejelasan dan konsistensi. Mengenai indikator komunikasi dalam proses penyampaian informasi harus jelas dan dimengerti , pada Kantor Disdukcapil

Luwu Utara para Staff/Pegawai dan Masyarakat sering terjadi Miscomunikasi pegawai mengatakan A namun masyarakat melakukan B sehingga terjadilah kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan . Akan tetapi hal tersebut bukan menjadi kendala yang besar dan bisa di atasi secepatnya oleh pegawai/staff Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara.

b. Empati

Empati dalam penelitian ini adalah kesediaan petugas untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat dan tidak membedakan status sosial. Misalnya petugas harus mencoba menempatkan diri sebagai pihak yang dilayani. Jika masyarakat ada yang merasa tidak puas maka harus dicari jalan keluarnya untuk mencapai kesepakatan dengan menunjukkan rasa tulus. Secara operasional empati ini dijabarkan menjadi beberapa indikator yaitu usaha petugas untuk memberikan layanan yang terbaik, keramahan petugas dalam memberikan layanan, keadilan dalam hal pelayanan, dan kesediaan bekerja lebih lama.

c. Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai

Sarana dan prasarana merupakan faktor yang urgen dalam parameter kualitas pelayanan publik , namun di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara ditemukan kurang memadainya sarana dan prasarana yang di sebabkan oleh Kantor Disdukcapil menggunakan fasilitas gedung gabungan atau kantor bersama. Kantor disdukcapil menggunakan teras untuk loket pendaftaran penduduk dan hanya memilik satu loket saja. Kondisi kantor juga yang mulai agak usang dan peralatan-peralatan kantor seperti komputer, printer yang tidak dapat beroperasi ,

dengan ruangan yang kurang memadai menyebabkan kurang nyamannya pegawai kantor ketika sedang bekerja. Koneksi jaringan di Kantor Disdukcapil juga kurang baik yang dapat mempengaruhi aktifitas penerbitan dokumen kependudukan. Namun aparaturnya pemerintah Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara tetap melaksanakan kewajibannya sebagai penyelenggara administrasi publik dengan sebaik-baiknya. Peneliti juga melihat Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara kurang nyaman , kondisi tersebut terlihat pada masih kurang ruang tunggu/ketersediaan tempat duduk untuk mengantri , menyebabkan masyarakat duduk terlalu rapat dan ada juga yang tidak mendapatkan tempat duduk , tentu fasilitas ini memberikan pengaruh terhadap pelayanan yang prima . Kemudian itu ruang tunggu tidak dilengkapi dengan alat bacaan, televisi, dan lain sebagainya, sehingga hal itu menimbulkan kebosanan bagi masyarakat yang menunggu nomor antriannya.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Pemerintah daerah Kabupaten Luwu Utara telah menetapkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 tentang Penyelegaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Luwu Utara, yang pada hakikatnya dalam rangka tertib administrasi dan meningkatkan pelayanan pendaftaran berkewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa yang penting yang dialami oleh penduduk.
2. Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini dapat dilihat pada pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan data dokumen kependudukan. Proses pelayanan publik dalam penerbitan dokumen kependudukan sudah dilaksanakan sepenuhnya oleh pegawai pada kantor disdukcapil Luwu Utara. Adapun kemudahan dalam hal persyaratan, prosedur, dan biaya/ tarif. Persyaratan yang ada dirasakan cukup mudah, prosedur yang ada jelas dan dirasakan tidak memberatkan masyarakat, sementara biaya/ tarif pelayanan adalah gratis.
3. Kendala-kendala yang di hadapi dalam proses pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara ialah Komunikasi, empati, sarana dan prasarana yang masih kurang memadai

serta kurangnya sosialisasi, pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan administrasi kependudukan.

B. Saran

Adapun saran yang diberikan penulis yang diberikan sesuai dengan temuan dilapangan adalah sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Utara harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dan masyarakat merasakan kenyamanan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan. Adapun dalam hal pelayanan penulis berharap tidak ada lagi oknum-oknum yang menggunakan sistem praktik pelayanan yang menggunakan jalur “Orang Dalam” agar prosedur administrasi kependudukan lebih terarah.
2. Sosialisas menyeluruh kepada masyarakat sehingga menimbulkan kesadaran masyarakat akan pentingnya proses administrasi kependudukan dalam menyongsong pelaksanaan administrasi secara nasional yang diharapkan dapat terwujud cepat atau lambat berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Administrasi Kependudukan.
3. Perlu adanya pembaharuan dalam sarana dan prasarana yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seperti penambahan komputer , printer serta kursi tunggu untuk penduduk ketika menunggu proses pembuatan dokumen kependudukan. Adapun juga mengenai hal jaringan yang kurang

stabil pada kantor diharapkan kepada pemerintah daerah kabupaten luwu utara agar lebih memperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Achille Guillard. *Elements of Human Statistics or Comparative Demograph*, 1855.
- Admin. “Pentingnya Melakukan Pemutakhiran Data Kependudukan,” 2021. disdukcapil.tanatidungkab.go.id.
- Arafad, Muammar, Ulfa. “Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik Pengembangan, Model Pelayanan, Kebijakan Electronic, Berbasis Di, Government Kota Palopo,” 2020, 57–74. <https://doi.org/10.25077/jakp>.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Luwu Utara. “Kabupaten Luwu Utara Dalam Angka 2023,” 2023.
- Bulugh Al-Maram Sunnah.Com Reference*, n.d. <https://sunnah.com/bulugh/16/29>.
- Burhan Bungin. *Analisis Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Perasada, 2003.
- Dasar Hukum Pembentukan Kabupaten Luwu Utara Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1999*,
“Data Kependudukan,”
- Djafri, Novianty. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*,h.20. Gorontalo: Ideas Publishing, 2018.
- . “Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental).” *Gorontalo: Ideas Publishing*, 2018.
- Eli, Elyawati. “Pelaksanaan E-KTP Di Kelurahan Cipayung Jaya Dalam Rangka Tertib Administrasi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Jo Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan.” Sekolah Tinggi Ilmu Hukum IBLAM, 2015.
- Google. “Program Kerja ,Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil,” 2019. disdukcapil.tulangbawabgkab.go.id.
- Hardiansyah. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep,Dimensi,Indikator Dan Implementasinya*. Gava Media. Yogyakarta, 2001.
- . *Kualitas Pelayanan Publik Konsep , Dimensi , Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media, 2001.
- Husnulwati, Sri. “Pencatatan Sipil Dalam Tinjauan Hukum PerdataHusnulwati, Sri. ‘Pencatatan Sipil Dalam Tinjauan Hukum Perdata.’ Universitas PGRI Pelambang 16, No. 02 (2018): 189–94.” *Universitas PGRI Pelambang 16*, no. 02 (2018): 189–94.
- Jami’ at-Tirmdhi 2515*,

- Lembaran, Tambahan, Negara Republik, Tambahan Lembaran, and Negara Republik. “Peraturan Daerah Nomor 07 Tahun 2008 Tentang Penyelenggara Administrasi Kependudukan,” 2011, 1–41.
- Lisa Hildayanti. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Enrekang,”
- Lukman, Sampara. “Mengenal Lebih Dekat Kebutuhan Pengguna Layanan.” *Definisi Pelayanan 5* (2014).
- “Mengenal GISA Dan Pentingnya Data Kependudukan,”
- “Mengenal Kartu Keluarga,” 2023. info.kapuashulukab.go.id.
- Muhaffir Syamnur. “Tinjauan Yuridis Terhadap Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kabupaten Barru.” Universitas Hasanuddin, 2013.
- Mukti Fajar dan Yulianto Ahmad. *Dualisme Penelitian Hukum: Normative Dan Empiris*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- . *Dualisme Penelitian Hukum Empiris & Normative*. Pustaka Pelajar, 2010.
- Mulyadi, Deddy. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik: Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, 2016.
- Nashuddin. *Manajemen & Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. NTB: Sanabil. 2016, 2016.
- Peter Mahmud Marzuki. *Pendekatan Perundang-Undangan (Statute Approach)*, 2010.
- Puji Astuti. *Mengena; Dokumen*. Kaltén , Cempaka Putih, 2018.
- . *Mengenal Dokumen*. Kaltén , Cempaka Putih, 2018.
- Soedharyo Soimin. *Kitab Undang-Undang Hukum Perdata*. Jakarta: Sinar Grafik, 2015.
- Sri Handriana Dewi Hastuti. “Pentingnya Pemanfaatan Data Kependudukan Di Era Digital.” *TEKNIMEDIA: Teknologi Informasi Dan Multimedia* 1, no. 1 (2020): 18–21. <https://doi.org/10.46764/teknimedia.v1i1.9>.
- Sutopo. “Sumber Data,” 2006, 56–57.
- Undang-Undang. “Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” 25AD.
- “Undang Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 1 Tentang Pelayanan Publik,”

Viciora, Dyah Kartika. “Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan MenPAN No. 63/Kep./M. PAN/7/2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.” Universitas Brawijaya, 2009.

Wikipedia. “Kabupaten Luwu Utara,”
https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Luwu_Utara.

Zudan Arif fakrullah dan Endar Wismulyani. *Tertib Administrasi Kependudukan*. Cempaka Putih, 2019.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1 : Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN LUWU UTARA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP)

Jalan Simpursiang Kantor Gabungan Dinas No.27 Telp/Fax 0473-21536 Kode Pos 92961 Masamba

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 01757/00619/SKP/DPMPSTP/IV/2024

Membaca : Permohonan Surat Keterangan Penelitian an. Anandah Aniyah Maharani beserta lampirannya.
Menimbang : Hasil Verifikasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Luwu Utara Nomor 070/100/IV/Bakesbangpol/2024 Tanggal 01 April 2024
Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementrian Negara;
 2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
 4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
 6. Peraturan Bupati Luwu Utara Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

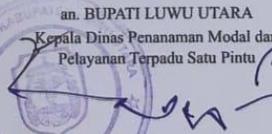
MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memberikan Surat Keterangan Penelitian Kepada :
 Nama : Anandah Aniyah Maharani
 Nomor Telepon : 081248023825
 Alamat : Dsn. Langkaso, Desa Baebunta Kecamatan Baebunta, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan
 Sekolah / : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo
 Instansi
 Judul Penelitian : Analisis Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Masyarakat di Kab. Luwu Utara
 Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil , Kelurahan Bone Tua Kecamatan Masamba, Kab. Luwu Utara Provinsi Sulawesi Selatan

Dengan ketentuan sebagai berikut
 1. Surat Keterangan Penelitian ini mulai berlaku pada tanggal 16 April s/d 26 April (2 Minggu).
 2. Mematuhi semua peraturan Perundang-Undangan yang berlaku.
 3. Surat Keterangan Penelitian ini dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila pemegang surat ini tidak mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surat Keterangan Penelitian ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya dan batal dengan sendirinya jika bertentangan dengan tujuan dan/atau ketentuan berlaku.

Diterbitkan di : Masamba
 Pada Tanggal : 03 April 2024



an. BUPATI LUWU UTARA
 Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu

IR. ALAUDDIN SUKRI, M.Si
 NIP. : 196512311997031060

Retribusi : Rp. 0,00
 No. Seri : 01757

DPMPTSP
 www.dpmptsp.luwuutara.go.id

Lmpiran 2 : Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA DISDUKCAPIL

1. Bagaimana pendapat bapak mengenai pendaftaran peristiwa kependudukan dalam hal perubahan alamat penduduk ?
2. Bagaimana dengan penduduk yang tidak dapat/tidak mampu melaksanakan pelaporan sendiri mengenai peristiwa kependudukan ?
3. Apakah pelaporan mengenai Lahir Mati dalam bidang pencatatan sipil masih dilakukan oleh penduduk hingga saat ini ?
4. Apakah penduduk akan langsung melakukan pendaftaran kependudukan jika telah memenuhi syarat atau penduduk akan melakukan pendaftaran penduduk jika mempunyai keperluan mendadak ?
5. Bagaimana pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat di Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara ini ?
6. Apakah pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat sudah sesuai dengan SOP yang berlaku ?
7. Apakah ada kendala-kendala yang dihadapi baik dari pegawai maupun dari masyarakat dalam pelayanan ?

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK MASYARAKAT

1. Apakah anda sebagai penduduk melakukan pelaporan langsung jika ada perubahan dalam hal dokumen kependudukan , seperti contohnya perubahan alamat domisili ?
2. Dalam bidang pencatatan sipil , pencatatan kelahiran wajib dilaporkan penduduk pada instansi pelaksana, apakah anda pernah mengalami/mendengarkan bahwa penduduk tidak memiliki akta kelahiran ?
3. Apakah anda pernah mengalami kekeliruan dalam pembuatan dokumen kependudukan seperti KTP atau pun Kartu Keluarga yang terdapat kesalahan nama , alamat , dan sebagainya ?
4. Menurut anda bagaimana sikap aparatur/pegawai dalam memberikan arahan dan pelayanan kepada masyarakat ?
5. Apakah ada kendala-kendala yang anda hadapi sebagai penerima pelayanan dalam proses pelayanan berlangsung ?

**TIM VERIFIKASI NASKAH SKRIPSI FAKULTAS SYARIAH IAIN
PALOPO**

NOTA DINAS

Lamp : 1 (satu) Skripsi

Hal : Skripsi Ananda Ainiyah Maharani

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi Naskah Skripsi Fakultas Syariah IAIN Palopo setelah menelaah naskah skripsi sebagai berikut:

Nama : Ananda Ainiyah Maharani

NIM : 2003020066

Program Studi : Hukum Tata Negara

Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara

menyatakan bahwa penulisan naskah skripsi tersebut.

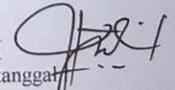
1. Telah memenuhi ketentuan sebagaimana dalam *Buku Pedoman Penulisan Skripsi, Tesis, dan Artikel Ilmiah* yang berlaku pada Fakultas Syariah IAIN Palopo.
2. Telah sesuai dengan kaidah tata bahasa sebagaimana diatur dalam Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

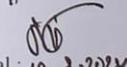
wassalamu 'alaikum wr. wb.

Tim Verifikasi

1. Nirwana Halide, S.HI., M.H

()
tanggal : - - - -

2. Syamsuddin, S.HI., M.H

()
tanggal : 19-8-2024.

Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H.
Hardianto, S.H., M.H.

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. : 1 (Satu) Lembar

Hal : skripsi an. Ananda Ainiyah Maharani

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb. Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ananda Ainiyah Maharani

NIM : 2003020066

Program Studi : Hukum Tata Negara

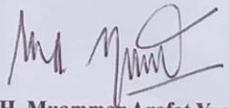
Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian Munaqasyah.

Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

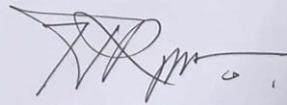
wassalamu 'alaikum wr. wb.

Penguji I



Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H
Tanggal:

Penguji II



Hardianto, S.H., M.H.
Tanggal:

Ilham, S.Ag., M.A.
Muh. Akbar, S.H., M.H.

NOTA DINAS PEMBIMBING

Lamp. : 1 (Satu) Lembar
Hal : skripsi an. Ananda Ainayah Maharani
Yth. Dekan Fakultas Syariah
Di

Palopo

Assalamu 'alaikum wr. wb. Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Ananda Ainayah Maharani
NIM	: 2003020066
Program Studi	: Hukum Tata Negara
Judul Skripsi	: Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara

Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian Munaqasyah. Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.
wassalamu 'alaikum wr. wb.

Pembimbing I



Ilham, S.Ag., M.A.
Tanggal:

Pembimbing II

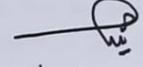
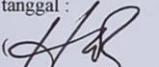
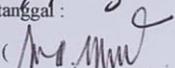
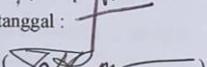


Muh. Akbar, S.H., M.H.
Tanggal: 18/10/24

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara yang ditulis oleh Nomor Induk Mahasiswa (2003020066), mahasiswa Program Studi Hukum Tata Negara Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Kamis, 08 Agustus 2024 telah diperbaiki sesuai cacatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian munaqasyah

TIM PENGUJI

- | | |
|---|--|
| 1. Dr. Muhammad Tahmid Nur, M.Ag
Ketua Sidang | ()
tanggal : |
| 2. Dr. H. Haris Kulle, Lc., M.Ag
Sekretaris Sidang | ()
tanggal : |
| 3. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H
Penguji I | ()
tanggal : |
| 4. Hardianto., S.H., M.H
Penguji II | ()
tanggal : |
| 5. Ilham, S.Ag., M.A.
Pembimbing I/Penguji | ()
tanggal : |
| 6. Muh. Akbar, S.H., M.H
Pembimbing II/Penguji | ()
tanggal : 15/8/24 |

Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H.
 Hardianto, S.H., M.H.
 Ilham, S.Ag., M.A.
 Muh. Akbar, S.H., M.H.

NOTA DINAS PENGUJI

Lamp. :

Hal : skripsi an. Ananda Ainiyah Maharani

Yth. Dekan Fakultas Syariah

Di

Palopo

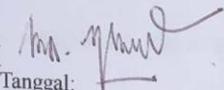
Assalamu 'alaikum wr. wb. Setelah melakukan bimbingan, baik dari segi isi, bahasa maupun teknik penulisan terhadap naskah skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Ananda Ainiyah Maharani
 NIM : 2003020066
 Program Studi : Hukum Tata Negara
 Judul Skripsi : Tinjauan Yuridis Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Masyarakat di Kabupaten Luwu Utara

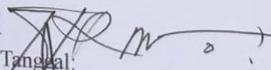
Menyatakan bahwa skripsi tersebut sudah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak diajukan untuk diujikan pada ujian Munaqasyah. Demikian disampaikan untuk proses selanjutnya.

Wassalamu 'alaikum wr. wb.

1. Dr. H. Muammar Arafat Yusmad, S.H., M.H.
 Penguji I

()
 Tanggal: _____

2. Hardianto, S.H., M.H.
 Penguji II

()
 Tanggal: _____

3. Ilham, S.Ag., M.A.
 Pembimbing I/Penguji

()
 Tanggal: _____

4. Muh. Akbar, S.H., M.H.
 Pembimbing II/Penguji

()
 Tanggal: 15/10/24

DOKUMENTASI WAWANCARA

1. Bincang-bincang sekaligus wawancara dengan Kepala Dinas Kantor Disdukcapil Kabupaten Luwu Utara



2. Wawancara dengan Sekertaris Disdukcaail Kabupaten Luwu Utara



3. Wawancara dengan Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk



4. Wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil



5. Wawancara dengan Pegawai/Staff Disdukcapil 1



6. Wawancara dengan Pegawai/Staff Disdukcapil 2



7. Dokumentasi Pengambilan Data-data Kependudukan



8. Wawancara dengan Masyarakat







RIWAYAT HIDUP



Anandah Aniyah Maharani, lahir di Baebunta pada tanggal 30 November 2001. Penulis merupakan anak ke tiga dari empat bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Abd. Hafid Mas'ud, S.H dan Ibu Nely Patanduk. Saat ini penulis bertempat tinggal di Desa Baebunta, Kecamatan Baebunta, Kabupaten Luwu Utara. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 026 Baebunta. Pada tahun yang sama melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Baebunta dan selesai pada tahun 2016. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 3 Luwu Utara. Selanjutnya menempuh pendidikan sarjana pada tahun 2020 di Institut Agama Islam Negeri Palopo (IAIN Palopo). Penulis memilih Program Studi Hukum Tata Negara, Fakultas Syariah.