

**BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL BANDAR LAMPUNG**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah

Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Fariz Hafizh Zul Hazmi (2256041042)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung
01 September 2023**

KATA PENGANTAR

Kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya yang diberikan sehingga kami dapat menyelesaikan makalah yang berjudul “Birokrasi Pelayanan Publik di Dukcapil Bandar Lampung”. Penulisan makalah ini bertujuan untuk tugas semester tiga, mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik.

Kami sadari sepenuhnya bahwa terselesaikannya makalah tidak lepas dari dukungan, dorongan, dan bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada: Ibu Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D selaku dosen mata kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik, yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan dalam bentuk pengarahan dan bimbingan sehingga makalah ini dapat terselesaikan dengan baik.

Orang Tua yang selalu memberikan doa dan motivasi, serta dukungan yang sangat berarti sehingga mendorong penulis untuk melakukan yang terbaik. Teman-teman seperjuangan program studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dalam menyelesaikan makalah ini.

Kami berharap semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan limpahan pahala atas kebaikan yang telah diberikan kepada kami. Kami merasa bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan makalah ini. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran bagi para pembaca demi perbaikan makalah ini.

Bandar Lampung, 01 September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Masalah.....	3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Birokrasi memiliki arti secara etimologis yaitu berasal dari kata *bureau* (bahasa Prancis) yang berarti “meja tulis” dan *kratos* (bahasa Yunani) yang berarti pemerintahan. Dapat diartikan bahwa birokrasi itu orang-orang yang bekerja di meja tulis di kantor-kantor. Dalam konteks politik birokrasi merupakan wujud dari aparatur pemerintah negara yang melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut melalui serangkaian atau tahapan biro-biro yang diberi mandat atau dalam menentukan suatu kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi dan situasi tentang kasus yang akan dihadapi.

Konsep birokrasi ideal Weber menekankan bagaimana seharusnya mesin birokrasi itu secara profesional dan rasional dijalankan. Memahami upaya Weber dalam menciptakan hal tersebut, perlu kita menghargai logika pendekatan yang digunakan dan pemikiran baru yang dikemukakannya mencerminkan keadaan semasa hidupnya. Birokrasi ideal tersebut merupakan konstruksi abstrak yang membantu konstruksi kita memahami kehidupan sosial.

Birokrasi berkembang sejalan dengan perkembangan politik suatu masyarakat. Semakin modern masyarakat, semakin demokratis dan semakin makmur ekonomi mereka akan semakin banyak tuntutan baru. Dalam terminologi ilmu politik, dikenal empat model birokrasi yang umumnya ditemui dalam praktik pembangunan di beberapa negara di dunia.

Keempat model tersebut meliputi model birokrasi Weberian, Parkinsonian, Jacksonian, dan Orwellian. Secara rinci dapat diuraikan sebagai berikut. Model birokrasi Weberian digagas oleh Max Weber, seorang tokoh penting dalam menjelaskan konsep birokrasi modern. Weberian menunjuk pada model birokrasi yang memfungsikan birokrasi sehingga memenuhi kriteria-kriteria ideal birokrasi Weber. Terdapat tujuh kriteria yang ideal dalam birokrasi, hal dapat digambarkan melalui antara lain, terdapat mekanisme pembagian kerja yang bersifat jelas, adanya sistem hierarki kewenangan yang jelas, terdapat formalisasi yang tinggi, bersifat tidak pribadi, adanya jejak karir untuk seluruh pegawai, adanya dikotomi kehidupan organisasi antara kehidupan pribadi (Robbins, 1994:338) dan pengambilan keputusan mengenai penempatan pegawai yang didasarkan atas kemampuan.

Dalam aktualisasi model penerapan birokrasi harus bersifat *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik). Sifat *Good Governance* ini memang sudah menjadi tujuan seluruh negara untuk menerapkan pada model birokrasi. Dalam pemahaman mengenai *good governance* memiliki definisi yang berbeda-beda, ada yang membayangkan bahwa *good governance* akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang lebih baik. Banyak juga yang membayangkan bahwa dengan memiliki praktik governance yang lebih baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan masyarakat.

Terdapat praktik governance dalam berbagai tingkat pemerintahan di Indonesia sudah mulai banyak tersedia. Banyak rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat ataupun daerah dan juga unsur-unsur non-pemerintah, mengenai cara atau strategi memperbaiki praktik governance yang ada di Indonesia. Namun dewasa ini belum ada upaya yang sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan perbankan praktik governance. Bahkan belum ada strategi nasional yang menyeluruh dan sistematis untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia.

Dalam penerapannya pemerintah kerap kali menjumpai banyak kesulitan untuk merumuskan kebijakan dan program perbaikan praktik governance. Kesulitan ini pertama yaitu, praktik governance memiliki dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki praktik governance. Kesulitan kedua yaitu belum banyak tersedia informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai entry point dalam memperbaiki kinerja governance. Kesulitan ketiga, terdapatnya kondisi berbagai daerah di Indonesia yang memiliki keberagaman, hal ini dapat membuat setiap daerah memiliki kompleksitas masalah yang berbeda.

Masalah ini seperti menunjukkan bahwa belum ada strategi yang bersifat kompleks dalam pengembangan *good governance* di Indonesia, baik di pusat ataupun di daerah. Tingkat kepedulian pemerintah untuk secara sungguh-sungguh merancang pembaharuan praktik governance menuju yang lebih baik masih rendah. Pemerintah biasanya bersedia mewujudkan nilai-nilai *good governance* sejauh tidak mengganggu kepentingan mereka. Pemerintah bersedia untuk bersikap terbuka dan partisipatif apabila dengan menjadi terbuka dan melibatkan stakeholders yang luas dalam proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan tidak mengurangi kesempatan mereka untuk

melakukan praktik korupsi. Hal ini menjadi salah satu penyebab terjadinya teladan dan pantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan di suatu daerah secara bersamaan. Mengingat pengembangan good governance memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah strategis untuk memulai pembaharuan praktik governance.

Dalam penerapan prinsip *good governance* terdapat konsep yang dirumuskan melalui Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. UU tersebut memiliki pokok mengenai pelayanan publik berdasarkan sumber pembiayaan dan sifat penyelenggaranya. Sedangkan pelayanan publik seharusnya diartikan berdasarkan sifat barang dan jasa. Dengan demikian, konsep pelayanan publik yang dikembangkan dengan menggunakan dua kriteria, yaitu apakah barang dan jasa tersebut merupakan barang dan jasa publik yang penting bagi kehidupan warga dan apakah barang dan jasa tersebut menjadi bagian dari misi atau tujuan Negara. Pendefinisian konsep pelayanan publik secara jelas sangat diperlukan karena definisi tersebut akan menentukan luas-sempitnya cakupan pelayanan publik dan undakan yang harus diambil oleh manajemen pelayanan publik dalam menjamin akses warganya untuk memenuhi kebutuhan pelayanannya.

Dalam pengembangan sistem pelayanan publik terdapat konteks Negara kesatuan yang desentralistik. Sebagai Negara kesatuan, Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang memberikan mandat kepada Presiden sebagai penyelenggara kekuasaan pemerintahan tertinggi untuk mengembangkan kebijakan pelayanan yang berlaku secara nasional. Negara memberikan mandat kepada pemerintah pusat untuk mengembangkan standar pelayanan yang berlaku di seluruh wilayah Indonesia. Namun, karena Indonesia memiliki sistem pemerintahan yang desentralistik maka pengembangan sistem pelayanan publik nasional harus memberikan ruang kepada daerah untuk mengembangkan manajemen pelayanan yang responsif sesuai dengan aspirasi dan dinamika lokal.

Pelayanan publik cenderung menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan, dengan makna yang berbeda-beda. Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Literatur terdahulu umumnya menjelaskan bahwa "whatever, government does is public service". Pendapat seperti itu dahulu dapat

dimaklumi karena pemerintah pada masanya hanya peduli untuk menyelenggarakan pelayanan yang menjadi barang publik atau pelayanan yang menurut kesepakatan politik dan pertimbangan moral dinilai penting bagi kehidupan warganya. Namun ketika telah terjadi perubahan peran pemerintah dan non-pemerintah dalam penyelenggaraan layanan yang menjadi hajat hidup orang banyak dalam era sekarang ini maka definisi pelayanan publik seperti yang telah disebutkan di atas perlu dipikirkan kembali.

Munculnya gerakan New Public Management (NPM) di negara-negara maju telah menimbulkan tekanan terhadap praktik penyelenggaraan layanan publik di Negara-negara tersebut. Keinginan untuk melakukan transformasi praktik manajemen pelayanan publik dengan mengadopsi nilai-nilai yang selama ini berkembang di sektor bisnis, seperti entrepreneurship, kepedulian pada pengguna, serta orientasi pada revenue-generating dan penghasilan, telah mendorong terjadinya perubahan yang sangat baru dalam praktik penyelenggaraan layanan publik (Osborne & Gaebler, 1992; Ferlie, dkk., 1996; Osborne & Plastrik, 1997; Kettl, 2000)'.

Untuk mengembangkan semangat dan nilai-nilai kewirausahaan, manajer di sektor publik dituntut untuk merubah pola pikir dari yang semula sebagai manajer birokrasi pemerintah menjadi wirausaha. Seorang manajer birokrasi sekarang ini dituntut tidak hanya melayani warganya dengan menghabiskan anggaran pemerintah, tetapi apabila memungkinkan juga mencari sumber penerimaan dan penghasilan bagi pemerintah. Dalam situasi tertentu, manajer birokrasi pemerintah dapat melayani warganya sekaligus memberikan kontribusi terhadap sumber penerimaan bagi pemerintah melalui pelayanan yang mereka selenggarakan itu. Pelayanan publik yang dahulunya lebih banyak merupakan domain pemerintah untuk melayani warganya menjadi bergeser bukan hanya ranah pelayanan tetapi juga menjadi komoditas yang dapat dijual kepada warganya.

Manajer pelayanan publik dapat melayani warganya dan sekaligus mencari sumber penerimaan bagi pemerintah. Sejumlah perbaikan dalam praktik penyelenggaraan layanan diakui terjadi di negara maju, seperti lebih efisien, lebih peduli dan responsif terhadap pengguna layanan. Karena itu, semangat dan nilai-nilai NPM kemudian diadopsi oleh negara-negara Dunia Ketiga, termasuk Indonesia. Pemerintah Indonesia yang tertarik dengan pemikiran NPM mendorong aparaturnya untuk mempelajari NPM dengan mengadakan serangkaian lokakarya dan seminar tentang NPM dan Reinventing Government. Banyak pejabat publik dan kepala daerah

yang kemudian mengikuti serangkaian lokakarya dan kursus singkat di luar negeri untuk belajar dan mengenal lebih dalam konsep dan praktik Reinventing Government yang diilhami oleh pemikiran NPM. Nilai-nilai yang terkandung dalam NPM kebetulan jumbuh dengan kebutuhan daerah untuk mengembangkan sumber penerimaan serta meningkatkan efisiensi dan produktivitas, terkait dengan penyelenggaraan otonomi daerah.

Penyelenggaraan otonomi daerah sering dipahami oleh pemangku kepentingan di daerah sebagai pemberian ruang bagi daerah untuk menggali sumber-sumber pendapatan daerah (Dwiyanto, dkk., 2003a). Karena itu tidak mengherankan apabila banyak daerah berusaha mengembangkan sumber-sumber penerimaan baru. Salah satu sumber penerimaan baru yang mudah bagi mereka untuk mendapatkannya adalah dengan menerapkan tarif baru retribusi pelayanan yang diselenggarakan oleh daerah seperti pelayanan perizinan usaha atau lainnya, kesehatan (puskesmas, RSUD), pendidikan, air minum, dan sebagainya.

Dari seluruh konsep pelayanan tersebut negara membentuk sebuah lembaga yang ditujukan untuk pemenuhan pelayanan tersebut. Lembaga ini dikenal dengan nama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) merupakan suatu instansi pemerintahan yang bergerak dalam bidang pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk mengurus berbagai hal terkait dengan penduduk dan pencatatan sipil di suatu wilayah atau negara. Tugas utama DISDUKCAPIL meliputi pendaftaran kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pencatatan data penduduk lainnya.

Dalam banyak negara, termasuk Indonesia, DISDUKCAPIL memiliki peran penting dalam mengurus administrasi kependudukan, mengeluarkan kartu identitas penduduk, dan menyediakan berbagai layanan terkait dokumen-dokumen kependudukan. Melalui DISDUKCAPIL, pemerintah dapat mengumpulkan data penting tentang penduduk dan memastikan bahwa hak-hak warga negara terkait dengan kependudukan dihormati dan terlindungi.

Pelayanan publik yang dilakukan diantaranya terkait dengan kepengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, hingga Surat Kematian. Pelayanan publik yang prima tentunya selalu diharapkan oleh masyarakat, meskipun tuntutan tersebut pada kenyataannya sering tidak sesuai dengan yang diharapkan.

Disdukcapil didirikan diberbagai daerah dengan tujuan untuk menjawab konteks keberagaman masalah masyarakat di masing-masing daerah. Sebagai contoh

penerapan lembaga ini berdiri di kota Bandar Lampung. Lembaga ini nantinya akan memenuhi seluruh kebutuhan masyarakat. Demi mencapai pelayanan yang baik pemerintahan Bandar Lampung membuat peraturan Daerah (PERDA) Kota Bandar Lampung Nomor 48 Tahun 2016 Tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung berperan penting dalam pelaksanaan Good Governance.

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Beberapa prinsip pelayanan publik antara lain: prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, dan sebagainya. Munculnya undang-undang pelayanan publik tersebut juga diharapkan bisa mengatur kinerja pelayanan publik di Indonesia, khususnya Pemerintah Daerah. Namun masih banyak terdapat masalah dalam birokrasi, yaitu kurangnya transparansi pelayanan publik.

Salah satu tugas pokok dari Pemerintahan Daerah adalah memberikan pelayanan, yang termasuk di dalamnya adalah pelayanan pembuatan KK dan e-KTP, dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Dari uraian tentang tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa administrasi kependudukan memberikan manfaat yang sangat besar bagi terjaminnya kepastian hukum atas dokumen penduduk, perlindungan status hak sipil, data base kependudukan secara nasional, tertib administrasi kependudukan, dan memberikan dasar bagi rujukan sektor terkait dalam setiap penyelenggaraan kegiatan pemerintah. Dalam kaitan ini dibutuhkan komitmen yang kuat dari pemerintah untuk merintis dan memulai hal yang baru dalam birokrasi.

Disdukcapil berhak membebaskan pengguna untuk menjawab berbagai permasalahannya. Maksud pengguna adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, IMB, akta kelahiran, sertifikat tanah, dan sebagainya (Abbas & Sadat, 2020). Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrasi pemerintah meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Dalam penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan di suatu daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil wajib menyelenggarakan antara lain, Hubungan koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam, Hubungan koordinasi dengan kantor kementerian yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, Hubungan koordinasi antar lembaga Pemerintah dan lembaga non Pemerintah di kabupaten dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan, adanya penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten, terdapat pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan, terdapat pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil, terdapat pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil, terdapat pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada desa atau yang disebut dengan nama lain, terdapat pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting, adanya penerimaan dan permintaan data kependudukan dari perwakilan Republik Indonesia melalui menteri, adanya fasilitas penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, terdapat penyelenggaraan pemanfaatan data kependudukan, terdapat sosialisasi penyelenggaraan urusan administrasi kependudukan, adanya kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi, terdapat komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat, terdapat penyajian Data kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, adanya supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dalam rangka pembangunan basis Data Kependudukan dan pengawasan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.

Terdapat *Output* Layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah terdiri atas 3 output, yang bila yang menjadi menjadi bentuk kartu, surat, dan akta. *Output* berupa kartu yaitu, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), dan Kartu Identitas Anak (KIA). Output berupa surat yaitu, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang,

surat keterangan pindah ke luar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, dan lain sebagainya. Adanya *output* berupa akta yaitu, akta kelahiran, akta kematian, akta Perkawinan, akta perceraian, akta pengakuan anak, dan akta pengesahan anak.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil
2. Apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penggambaran mengenai birokrasi dalam pemenuhan pelayanan publik yang ada di Disdukcapil.
2. Untuk mengetahui apa hambatan yang ada dalam aktualisasi birokrasi sebagai pemenuhan pelayanan publik di Disdukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM press.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Oktaviani, R. D., & Setyaherlambang, M. P. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung*. Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 69-90.
- Radiansyah, M. D., Yuniati, A., & Prayoga, S. (2022). *IMPLEMENTASI PELAKSANAAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDAR LAMPUNG*. Monograf, 52.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). *Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. *Public Service and Governance Journal*, 3(01), 01-12.