



**BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM  
HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL**

*THE FORM MONITORING QUALITY PUBLIC SERVICE ON  
BANYUWANGI REGENCY IN ADMINISTRATION  
POPULATION AND CIVIL TRANSCRIPT*

**SKRIPSI**

**Oleh:  
PUGUH ADYATMA  
070710101192**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM  
HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL**

*THE FORM MONITORING QUALITY PUBLIC SERVICE ON  
BANYUWANGI REGENCY IN ADMINISTRATION  
POPULATION AND CIVIL TRANSCRIPT*

**Oleh :**

**PUGUH ADYATMA**

**070710101192**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI**

**UNIVERSITAS JEMBER**

**FAKULTAS HUKUM**

**2011**

## MOTTO

*"Kebijakan pelayanan publik bukanlah sesuatu yang bisa dipermainkan, dibuat secara sembarangan, dilaksanakan apa adanya dan bahkan mengabaikan aspek kontrol ataupun evaluasi.\*"*

---

\* Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. Hukum Administrasi Negara Dalam Kebijakan Pelayanan Publik. 2010. Hal. 198

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua tercinta, Ayahanda Bambang Supinto Hadi dan Ibunda Sri Hawanah, yang selalu memberikan doa, semangat, dukungan serta kasih sayang tiada henti kepada penulis;
2. Uti Puji Astuti, Almarhum Kakung Miskan Soehartono, Mbah Arpiyah, Almarhum Nang Haji Anwar.
3. Guru-guru sejak Sekolah Dasar hingga Perguruan Tinggi, Guru ngaji yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis dengan sabar.
4. Almamater Fakultas Hukum yang saya banggakan.

**BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM  
HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL**

***THE FORM MONITORING QUALITY PUBLIC SERVICE ON  
BANYUWANGI REGENCY IN ADMINISTRATION  
POPULATION AND CIVIL TRANSCRIPT***

**SKRIPSI**

Diajukan guna memperoleh gelar Sarjana Hukum dalam Program Studi Ilmu  
Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Jember

Oleh :  
**PUGUH ADYATMA**  
**070710101192**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL RI  
UNIVERSITAS JEMBER  
FAKULTAS HUKUM  
2011**

**SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI**  
**Tanggal, 17 OKTOBER 2011**

Oleh:  
Pembimbing,

**TOTOK SUDARYANTO, S.H., M.S**  
**NIP. 195701221982031002**

Pembantu Pembimbing,

**ROSITA INDRAYATI, S.H., M.H**  
**NIP. 197805312005012001**

## **PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul :

**BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM  
HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DAN CATATAN SIPIL**

Oleh:

**PUGUH ADYATMA**  
**070710101192**

Pembimbing,

Pembantu Pembimbing,

**TOTOK SUDARYANTO, S.H., M.S**  
**NIP. 195701221982031002**

**ROSITA INDRAYATI, S.H., M.H**  
**NIP.197805312005012001**

Mengetahui,

Kementerian Pendidikan Nasional Republik Indonesia

Universitas Negeri Jember

Fakultas Hukum

Dekan,

**Prof. Dr.M.ARIEF AMRULLAH, S.H., M.Hum**  
**NIP. 196001011988021001**

## PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan di hadapan Panitia Penguji pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 21

Bulan : Oktober

Tahun : 2011

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Negeri Jember:

Panitia Penguji,

Ketua,

Sekretaris,

**ANTIKOWATI, S.H., M.H.**  
NIP. 196112021988022001

**IWAN RACHMAD SOETIJONO, S.H., M.H.**  
NIP. 197004101998021001

Anggota Penguji,

**TOTOK SUDARYANTO, S.H., M.S** ( )  
NIP. 195701221982031002

**ROSITA INDRAYATI, S.H., M.H** ( )  
NIP.197805312005012001



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL ”**

Karya tulis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Hukum, Bagian Hukum Tata Negara, Fakultas Hukum Universitas Jember. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Totok Sudaryanto, S.H., M.S., selaku Dosen Pembimbing Skripsi, yang telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
2. Ibu Rosita Indrayati, S.H., M.H selaku Dosen Pembantu Pembimbing Skripsi yang juga telah banyak memberikan bimbingan, petunjuk, dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini;
3. Ibu Antikowati, S.H., M.H selaku Ketua Penguji dan Bapak Iwan Rachmad Soetijono, S.H., M.H. selaku Sekretaris Penguji;
4. Kedua orang tua yaitu Ayahanda Bambang Supinto Hadi dan Ibunda Sri Hawanah yang selalu memberikan kasih sayang kepada penulis;
5. Bapak Prof. Dr. M. Arief Amrullah, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Echwan Iriyanto, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan I, Bapak Mardi Handono, S.H., M.H., selaku Pembantu Dekan II, dan Bapak Edy Mulyono, S.H., M.Hum., selaku Pembantu Dekan III;
7. Bapak Dr. Widodo Ekatjahjana, S.H., M.Hum. selaku kepala bagian/jurusan Hukum Tata Negara, penulis ucapkan terima kasih atas petunjuk dan saran kepada penulis;

8. Bapak dan Ibu Dosen dan Pengelola Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum Universitas Jember, terima kasih telah memberikan ilmunya selama ini;
9. Semua karyawan Fakultas Hukum yang telah membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini;
10. Uti Puji Astuti yang selalu memberikan dukungan, pencerahan, wejangan serta kasih sayang kepada penulis;
11. Adek-adek ku Panca Wulan Surya Ningrum dan Puspita Arum Lestari yang selalu memberikan semangat;
12. Teman-teman kuliah, Zaqi, Agung, Arman, Kukuh Fadli, S.H., Uma, serta teman-teman kuliah lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu;
13. Teman-teman KKM Gelombang II Tahun 2011 (M.Bahaudin Masruri (mas Keceng), M.Akhbar Dewani, Evi Handayani, M.Zaqi Multazam);
14. Bapak I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.Hum selaku Pembina UKM Bola Voli Universitas Jember, Perintis dan Pelatih UKM Bola Voli Universitas Jember Syaefudin Juhri (mas jojo) terima kasih atas gojlok mental, masukan, kritik, dukungan, selama ini;
15. Rekan-rekan anggota UKM Bola Voli Universitas Jember, (Taufik, Faiz, Romi, Adit, Destian, Gilang, Dani, Okto, Yusuf, abdi, Pur) yang saya cintai;
16. Sahabat kos-kosan Gang Citra (Andhi Eka Yuli I (black), Moh.Bagus T, Riyono Arip (Kacong), Teguh Santoso (Tales), Mas Agung (cacak), Sadar Ari Candra HP, Muamar, Figris Fitor M, Moh Yakin, Dika, Zuhfi, Sandi Kurniawan, Mas Dery) terima kasih atas kebersamaan selama ini, melewati susah dan senang bersama;
17. Ibu Andri Fadjarini, Novi (ndut), Mas Budi F, Cak Surip, yang selalu memberikan bantuan moril kepada penulis;
18. Teman-teman se-almamater yang tidak bisa saya sebut satu persatu.

Penulis mengharapkan karya tulis ilmiah ini mampu memberikan manfaat bagi pengembangan keilmuan di Fakultas Hukum. Penulis juga menghargai saran dan kritik yang diberikan bagi kesempurnaan penyusunan berikutnya.

Jember, 17 Oktober 2011

Penulis

## RINGKASAN

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, dan lainnya. Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atas suatu pelayanan demi tercapainya kesejahteraan.

Pemberian pelayanan publik oleh pemerintah kepada masyarakat adalah merupakan perwujudan dari fungsi aparat negara, agar terciptanya suatu keseragaman pola dan langkah pelayanan publik oleh pemerintah perlu adanya suatu landasan yang bersifat umum dalam bentuk pedoman tata laksana pelayanan publik. Pedoman ini merupakan penjabaran dari hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam prosedur operasionalisasi pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah baik di pusat maupun di daerah secara terbuka dan transparan. Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama pencapaian keberhasilan kesejahteraan umum.

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan 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. Sedangkan maksud dari pelayanan publik terdapat dalam Ketentuan Pasal 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan adalah dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik yang berkualitas maka dibutuhkanlah peningkatan kualitas dalam pelayanan publik.

Salah satu pelayanan yang harus ditingkatkan adalah dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, karena pengadministrasian penduduk sangatlah penting bagi suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan berguna untuk memperoleh data kependudukan suatu Negara sebagai salah satu landasan bagi pemerintah untuk membuat suatu kebijakan. Dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil ini oleh Negara memberikan wewenang kepada pemerintah daerah, Pelayanan kependudukan dan catatan sipil yang terdapat dalam salah satu urusan wajib pemerintahan daerah tersebut antara lain adalah pembuatan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, serta pembuatan Kartu Tanda Penduduk. Pelayanan kependudukan dan catatan sipil merupakan hal penting bagi suatu pemerintahan daerah karena pencatatan kependudukan dibutuhkan guna memperoleh data kependudukan di daerahnya. Pemerintah daerah harus mampu melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik kepada penduduk.

Berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk membahas dan mengkaji lebih lanjut dalam bentuk skripsi yang berjudul **BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN BANYUWANGI DALAM HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL**.

Rumusan masalah dalam skripsi ini meliputi 2 (dua) hal, yakni : Pertama, bagaimana upaya yang dilakukan Pemerintah Kabupaten Banyuwangi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil. Kedua, bagaimana bentuk pengawasan pelayanan publik dalam administrasi kependudukan dan catatan sipil di Kabupaten Banyuwangi.

Tujuan penulisan yang digunakan dalam penulisan skripsi ini agar dapat diperoleh sasaran yang dikehendakai, maka perlu ditetapkan suatu tujuan penulisan. Adapun tujuan penulisan disini dapat dibagi menjadi 2 (dua) yaitu tujuan secara umum dan tujuan secara khusus.

Metode penelilitian yang digunakan adalah dengan menggunakan tipe penelitian yuridis normatif dengan menggunakan pendekatan undang-undang (*statute approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan asas-asas hukum (*legal principle approach*). Sumber hukum yang digunakan yaitu terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan non hukum. Sedangkan analisis bahan hukum yang digunakan adalah dengan menggunakan cara berpikir deduktif.

Berdasarkan rumusan masalah dan pembahasan yang dikemukakan didepan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Nomor 02 Tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi mempunyai Visi dan Misi. Visinya adalah terwujudnya masyarakat Banyuwangi sadar akan kepemilikan dokumen kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan menuju tertib administrasi kependudukan Tahun 2013. Sedangkan misinya adalah meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan yang prima, meningkatkan kesadaran penduduk akan pentingnya memiliki identitas diri dan mencatatkan setiap peristiwa penting yang dialami, serta membangun sistem kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan yang berlaku.
2. Bentuk pengawasan pelayanan publik yang harus dilakukan adalah:
  - a. Pengawasan internal oleh instansi yang bersangkutan;
  - b. Pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat;
  - c. Pengawasan oleh ombudsman;
  - d. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Adapun saran yang dapat dikemukakan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Penerapan transparansi dalam hal kemudahan memperoleh informasi pelayanan kepada masyarakat harus semakin ditingkatkan agar tidak muncul praktik Korupsi Kolusi Nepotisme didalam pelayanan.

2. Sebaiknya diciptakan peraturan mengenai sistem pengawasan pelayanan publik, agar pengawasan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi lebih jelas.

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>Halaman Sampul Depan</b> .....	i
<b>Halaman Sampul Dalam</b> .....	ii
<b>Halaman Motto</b> .....	iii
<b>Halaman Persembahan</b> .....	iv
<b>Halaman Persyaratan Gelar</b> .....	v
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	vi
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	vii
<b>Halaman Penetapan Panitia Penguji</b> .....	viii
<b>Kata Pengantar</b> .....	ix
<b>Ringkasan</b> .....	xi
<b>Halaman Daftar Isi</b> .....	xiv
<b>Halaman Lampiran</b> .....	xvi
<b>Halaman Tabel</b> .....	xvii
<b>Halaman Pernyataan</b> .....	xviii
<b>BAB 1 Pendahuluan</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penulisan.....	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus .....	6
1.4 Metode Penelitian .....	6
1.4.1 Tipe Penelitian.....	6
1.4.2 Pendekatan Masalah .....	7
1.4.3 Bahan Hukum.....	7
1.4.4 Analisa Bahan Hukum .....	9
<b>BAB 2 Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>10</b>
2.1 Pemerintah Daerah .....	10
2.1.1 Pengertian Pemerintahan Daerah .....	10
2.1.2 Wewenang Pemerintahan Daerah.....	12
2.1.3 Azas-azas Umum Pemerintahan yang Baik .....	13

2.2 Pelayanan Publik .....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Azas dan Prinsip Pelayanan Publik .....	18
2.3 Pelayanan Kependudukan dan Catatan Sipil.....	20
2.3.1 Administrasi Kependudukan.....	20
2.3.2 Persyaratan .....	21
<b>BAB 3 Pembahasan .....</b>	<b>23</b>
3.1 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik .....	23
3.1.1 Gambaran Umum tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi .....	25
3.1.2 Penerapan Transparansi Pelayanan .....	27
3.1.3 Peningkatan Kualaitas Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi.....	43
3.2 Bentuk Pengawasan Pelayanan Publik .....	45
3.2.1 Pengawasan Internal .....	48
3.2.2 Pengawasan oleh Masyarakat .....	49
3.2.3 Pengawasan oleh Ombudsman.....	50
3.2.4 Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah .....	51
<b>BAB 4 Penutup.....</b>	<b>54</b>
4.1 Kesimpulan .....	54
4.2 Saran .....	54

## **DAFTAR BACAAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- Lampiran 2 : Standar Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi Tahun 2011;
- Lampiran 3 : Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2007 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



## **DAFTAR TABEL**

- Tabel 1 : Jenis Pelayanan  
Tabel 2 : Prosedur Pelayanan

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Puguh Adyatma

Nim : 070710101192

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul **“BENTUK PENGAWASAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DIKABUPATEN BANYUWANGI DALAM HAL ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL ”**, adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari ini tidak benar.

Jember, 17 Oktober 2011

Yang Menyatakan,

**PUGUH ADYATMA**  
**NIM.070710101192**