

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Administrasi dalam arti luas merupakan segenap proses kegiatan untuk mencapai tujuan, sedangkan administrasi dalam arti yang sempit adalah segenap proses pelayanan untuk mencapai tujuan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan dan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Penyelenggara yang mengelola adalah pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas untuk melaksanakan urusan administrasi kependudukan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Azas Otonomi dan Tugas Pembantuan. Untuk menunjang pelaksanaan tugas tersebut, maka diterapkanlah beberapa prinsip dari *Good Governance* kedalam pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Good governance merupakan paradigma baru dalam sistem pemerintahan yang didalamnya berisikan begitu banyak harapan dari setiap masyarakat akan terwujudnya pemerintahan yang baik. Dalam pandangan hukum islam, *good governance* merupakan gerakan Ijtihad yang dilakukan dalam rangka mencapai masalah yang menjadi tujuan syari'at (maqashid syariah).¹

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang -

¹Muhammad Islahuddin, "Good Governance Dalam perspektif hukum islam (studi kajian ilmu ushul fiqh)," *Asy-syari'ah* 6: 1 (Januari 2020): 51.

undangan dengan aturan pokok dan juga tata cara yang telah ditetapkan oleh setiap organisasi atau instansi yang bersangkutan salah satunya adalah instansi pemerintahan yang mana bentuk layanannya itu terletak pada bidang administrasi kependudukan.

Pelayanan publik merupakan sebuah bentuk perwujudan kesejahteraan negara yang dilakukan oleh aparatur sipil negara sebagai bentuk abdi masyarakat yang mempunyai corak profesional, mementingkan kepentingan umum, dan juga tanggung jawab yang harus diterapkan dalam setiap bentuk pelayanan kepada masyarakat.²

Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab dari pemerintah kota atau kabupaten, yang mana dalam pelaksanaannya diawali dari desa atau kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Sehingga setiap warga bisa terdaftar secara administrasi dan sesuai dengan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.³

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan berisikan beberapa ketentuan yang berhubungan dengan pengelolaan administrasi kependudukan, tujuan dan ruang lingkup kependudukan, data administrasi kependudukan, hak dan kewajiban Warga Negara Indonesia, dan juga sanksi bagi para pelanggar.

Di Kabupaten Cirebon, pelaksanaan administrasi kependudukan masih menghadapi sejumlah kendala, terutama dalam penerapan asas tanggung jawab dan asas kepentingan umum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Berdasarkan data layanan publik tahun 2023, masih terdapat sejumlah keluhan terkait kualitas layanan pencatatan sipil yang kurang responsif dan kurang mengedepankan kepentingan masyarakat. Hal ini menjadi perhatian khusus penulis dalam konteks penerapan prinsip *good governance* dalam administrasi publik.

²Lailul Mursyidah & Ilmi Usrotin Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*. (Sidoarjo: UMSIDA Press. 2020), 20.

³Undang–Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

Responsibilitas berasal dari kata response yang berarti tanggapan. Jika seseorang bertanya dan orang bertanya dan orang yang ditanya dapat memberikan tanggapan dengan cepat dan tepat, maka orang yang ditanya tersebut disebut responsive (responsive). Responsif dengan demikian membutuhkan kemampuan beraksi dengan tata cara yang proposional dan dalam waktu yang segera. Responsibilitas merupakan suatu ukuran untuk melihat penyelenggara pemerintahan melaksanakan wewenang yang diberikannya dan melakukannya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ada. Birokrasi publik dikatakan responsible jika mereka melaksanakan tugas dengan sebaik mungkin dan tidak sekedar asal-asalan, baik ada yang mengawasi ataupun tidak, dengan mengerahkan segala kemampuan yang dimilikinya secara efektif dan efisien.⁴

Fiqh siyasah ialah ilmu yang mempelajari hal-ihwal urusan umat dan negara dengan segala bentuk hukum, pengaturan, dan kebijaksanaan yang dibuat oleh pemegang kekuasaan yang sejalan dengan dasar-dasar ajaran syariat untuk mewujudkan kemaslahatan umat.

Dalam konsep masalah juga dibahas dalam kaidah qowaid fiqhiyyah, yaitu:

تصرف الامام على الرعية منوط بالمصلحة

*“Kebijakan seorang pemimpin terhadap rakyatnya adalah berkaitan dengan Kemaslahatan”.*⁵

Kaidah ini merupakan kaidah khusus dalam bidang fiqh siyasah yang mana dimaksudkan didalamnya bahwa tindakan pemerintah harus berorientasi pada kemaslahatan umat. *Good governance* pun dirancang sedemikian rupa sebagai sebuah upaya dari pemerintah guna pembentukan tindakan yang berorientasi pada penguatan nilai nilai akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum, dan partisipasi publik dalam pelaksanaan birokrasi yang mampu menjadikan lembaga semakin kuat dan dapat menghasilkan manfaat yang maksimal.

⁴Rahma, Responsibilitas Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Di Kabupaten Jeneponto, (*Skripsi*, Fakultas Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2019), 2.

⁵Imam Al-Mawardi, *Al-Ahkam Al-Sulthaniyyah*, (Jakarta: Qisthi Press, 2014), .

Dari uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut terkait pelayanan publik yang lebih mengacu pada asas kepentingan umum dan juga asas responsibilitas yang ada di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Skripsi ini penulis anggap penting karena didalamnya akan dibahas mengenai hal-hal yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Oleh karena itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian terkait dengan topik ini dan mengambil judul “**Implementasi Asas Responsibilitas dan Kepentingan Umum di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Fiqh Siyasa**”.

B. Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Wilayah kajian yang diambil oleh penulis tentunya berhubungan dengan Studi Kebijakan Publik dengan topik kajiannya adalah Implikasi Kebijakan Publik Terhadap Masyarakat. Kemudian pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yakni merupakan pendekatan yang digunakan dalam meneliti sesuai dengan kondisi di lapangan berdasarkan pengalaman yang banyak terjadi di masyarakat. Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah penulis uraikan, maka didapatkan identifikasi masalah sebagaimana yang tertulis dibawah ini, Identifikasi masalah tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Asas-asas dari *Good Governance* masih belum sepenuhnya diterapkan dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.
- b. Masih terdapat masyarakat yang belum memahami alur dalam pelayanan.
- c. Pemberian informasi terkait pelayanan masyarakat yang terkadang masih kurang dipahami oleh masyarakat yang bersangkutan.

2. Batasan Masalah

Adanya permasalahan ini membuat terciptanya batasan-batasan yang jelas mengenai wilayah permasalahan yang akan diteliti. Penulis akan melakukan studi lapangan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Cirebon dengan membatasi penelitian dan berfokus pada tema yang diangkat, sehingga penulis hanya terfokus kepada *implementasi asas responsibilitas dan kepentingan umum di Kantor DUKCAPIL Kabupaten Cirebon berdasarkan UU No. 24 Tahun 2013 dan fiqh siyasah.*

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah yang sudah penulis paparkan maka rumusan masalah yang didapatkan antara lain sebagai berikut:

- a. Bagaimana implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum diterapkan dalam pelayanan publik di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013?
- b. Bagaimana pandangan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Fiqh Siyasah terhadap implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan kedua asas tersebut, guna memberikan rekomendasi perbaikan kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui bentuk pandangan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Fiqh Siyasah terhadap implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.

D. Manfaat Penelitian

Adapun dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan teoritis, untuk memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu pengetahuan hukum pada umumnya dan ilmu Hukum Administrasi Negara.
2. Kegunaan praktis, sebagai bahan informasi bagi masyarakat sekitar terkait dengan hak-hak nya untuk mendapatkan kualitas pelayanan publik yang baik.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi rujukan penulis sehingga mengangkat judul ini diantaranya, yaitu:

Pertama, skripsi yang ditulis oleh Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro dengan judul “Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen” pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis terkait dengan reformasi birokrasi yang diwujudkan dalam kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Reformasi mempunyai suatu harapan terhadap pelayanan publik yang lebih adil dan merata. Karena harapan itu berhubungan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam suatu penyelenggaraan masyarakat. Sedangkan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Adimulyo lebih mengacu kepada aspek reformasi birokrasi pelayanan publik, ditujukan agar pelayanan yang diselenggarakan dapat lebih memberikan suatu kemudahan pada masyarakat yang sedang mengajukan permohonan pelayanan. Dan hambatan dari penyelenggaraan reformasi birokrasi pelayanan publik berasal dari faktor dari dalam dan luar Kecamatan Adimulyo.⁶ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pembahasannya yang sama-sama membahas terkait pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada komposisi isi yang akan dibahas dan

⁶Dwi Wahyu Aris Setio Anggoro, “Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Adimulyo Kabupaten Kebumen”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang, 2017), 12.

fokus penelitiannya. Hasil penelitian yang penulis lakukan lebih mengacu kepada implementasi dari asas responsibilitas dan juga asas kepentingan umum menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dalam penerapannya di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Kedua, skripsi yang ditulis oleh Harianto dengan judul “Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone” pada tahun 2018. Penelitian tersebut membahas tentang pelaksanaan pelayanan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk (KTP) di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten bone telah berjalan dengan cukup baik dan sesuai dengan SOP dalam peraturan daerah Nomor 3 Tahun 2007 tentang perubahan atas perda Nomor 7 Tahun 2011 tentang administrasi kependudukan. Adapun faktor yang menghambat antara lain: kurangnya sarana dan prasarana, adanya kebiasaan masyarakat yang selalu menggunakan jasa calo yang mengakibatkan tindakan pungutan liar (faktor budaya), minimnya kesadarnya masyarakat akan pentingnya KK dan KTP, dan kurang kedisiplinan pegawai (aparatur).⁷ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Harianto dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pembahasannya yang sama-sama membahas terkait pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat yang mengutamakan asas kepentingan umum. Adapun perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Harianto dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada komposisi isi yang akan dibahas dan fokus penelitiannya. Hasil penelitian yang penulis lakukan lebih mengacu kepada bentuk faktor penghambat dan juga pendukung yang terdapat dilapangan dalam penerapan asas responsibilitas dan juga asas kepentingan umum menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

⁷Harianto, Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga Dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, (*Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Hasaniddin Makassar, 2018), 22.

Ketiga, jurnal skripsi yang ditulis oleh Mohammad Rosyid dengan judul “Pelayanan Prima Dalam Proses Pembuatan E-KTP Berbasis Good Governance” pada tahun 2019. Dalam jurnal tersebut membahas tentang pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu CETAK, yang terdiri dari Cepat, Tepat, Akurat, dan Berkualitas.⁸ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Rosyid dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pembahasannya yang sama-sama berhubungan dengan pelayanan publik dengan mengutamakan kepentingan umum. Adapun perbedaan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Mohammad Rosyid dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada hasil dari topik penelitiannya. Hasil penelitian yang akan penulis lakukan akan berfokus pada analisis dari implementasi asas responsibilitas dan juga asas kepentingan umum sebagai bentuk realisasi dari pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Keempat, jurnal yang ditulis oleh Tri Gustiawan dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kota Medan” pada tahun 2018. Penelitian ini berisi tentang fakta terkait setiap pelaksanaan kegiatan yang mereka lakukan yang berhubungan dengan pelayanan KK dan KTP, selalu berdasarkan Undang - Undang yang berlaku atau Undang - Undang yang telah ditetapkan pemerintah. Dalam artian, mereka selalu mengikuti prosedur yang telah ditetapkan sesuai UU, seperti hak, kewajiban-kewajiban dan larangan-larangan yang harus mereka patuhi sebagai unit pelaksana pelayanan publik.⁹ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Tri Gustiawan dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada

⁸Mohammad Rosyid, “Perwujudan Pelayanan Prima Dalam Proses Pembuatan E-KTP Berbasis Good Governance”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, 2019), 10.

⁹Tri Gustiawan, “Analisis Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Kartu Keluarga (KK) Dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Di Kota Medan,” *Publik Reform* 4: 4 (Desember : 2018): 56.

pembahasannya yang sama-sama berhubungan dengan prosedur dari pelayanan publik dengan mengutamakan kepentingan umum dan kesesuaiannya dengan Undang-Undang yang berlaku. Adapun perbedaan letak hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tri Gustiawan dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada bentuk alokasi pelaksanaan sampai dengan penyelesaian. Hasil penelitian yang akan penulis lakukan lebih mengacu kepada analisis bentuk implementasi dari asas responsibilitas dan juga asas kepentingan umum menurut Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan juga identifikasi tantangan yang dihadapi dalam penerapan kedua asas tersebut di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Kelima, skripsi yang ditulis oleh Misbahul Hayati dengan judul “Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik yang baik Dalam Meningkatkan Kinerja di Kantor Kecamatan Tumijajar (studi kasus di Kabupaten Tulang Bawang Barat)” pada tahun 2017. Penelitian ini membahas tentang implementasi penerapan asas pelayanan yang baik dalam meningkatkan suatu kinerja pelayanan publik di kantor Kecamatan Tumijajar yaitu: Dengan memberikan pelayanan tepat waktu, prosedur, dan biaya yang jelas dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta terdapat juga faktor yang menghambat dalam peningkatan suatu kinerja dalam pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, sebagai syarat penyelenggara yang harus dipenuhi: syarat substantif, syarat administratif, dan syarat teknis. Agar penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan lebih efektif dan efisien dengan birokrasi yang tidak berbelit, kewenangan pun dilimpahkan kepada camat yaitu pelimpahan kewenangan dalam bidang perizinan dan non perizinan. Sedangkan pelayanan yang diberikan instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah kepada masyarakat penggunaanya merupakan salah satu fungsi aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Angka 1 disebutkan 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.¹⁰ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Misbahul Hayati dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada pembahasannya yang membahas tentang asas-asas umum pemerintahan yang baik dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan utamanya pada asas responsibilitas dan asas kepentingan umum. Adapun perbedaan letak hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Misbahul Hayati dengan penelitian yang akan penulis lakukan terletak pada bentuk penggunaan dasar hukum pembahasan, lokasi penelitian beserta hasil dari penelitiannya. Hasil penelitian yang akan penulis lakukan lebih berpacu kepada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan sebagai dasar hukum yang mana akan menghasilkan pembahasan yang lebih terfokus pada implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Keenam, jurnal yang ditulis oleh Ridwan, Hilman Syarial Haq, dan Firzhal Arzhi Jiwantara dengan judul “Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan” pada tahun 2023. Penelitian ini membahas tentang implementasi konsep standar pelayanan publik dan penerapan asas pelayanan yang baik dalam pelaksanaan administrasi kependudukan berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan dilapangan pada saat itu, makadiraih kesimpulan bahwa konsep standar pelayanan publik berdasarkan Peraturan Pelaksana Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Dompu Provinsi NTB yaitu memberikan pelayanan prima kepada masyarakatnya

¹⁰Misbahul Hayati, “Implementasi Penerapan Asas Pelayanan Publik Yang Baik Dalam Meningkatkan Kinerja Di Kantor Kecamatan Tumijajar”, (*Skripsi*, Universitas Bandar Lampung, 2017), 12.

agar kebijakan-kebijakan baru yang dibuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dompu dapat terealisasi dengan baik. Dari penelitian ini, peneliti berhasil mendapatkan beberapa saran yakni berupa pembudayaan pelayanan yang prima, membuat standar pelayanan yang baku dan mudah dipahami masyarakat, standar pelayanan minimal, meningkatkan akomodasi fasilitas penunjang, serta memberikan penilaian secara rutin terhadap kepuasan layanan.¹¹ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Ridwan, Hilman Syarial Haq, dan Firzhal Arzhi Jiwantara dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada titik fokus dalam pembahasannya yakni keduanya sama-sama membahas perihal implementasi dari asas-asas pelayanan yang baik dalam administrasi kependudukan. Sedangkan perbedaan yang dapat ditemukan dari kedua penelitian ini terletak pada lokasi dilakukannya penelitian sekaligus hasil penelitiannya yang mana penelitian yang penulis lakukan lebih menekankan pada 2 asas pemerintahan yang baik yakni asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Ketujuh, skripsi yang ditulis oleh Andi Supriadi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang” pada tahun 2012. Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang yang dinilai masih kurang memuaskan, karena kesenjangan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan dan nilai yang diterima masyarakat terhadap pelayanan tersebut tidak seimbang. Dan juga perlu adanya peningkatan kinerja dari aparat pelayanan publik agar lebih maksimal.¹² Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Andi Supriadi dengan penelitian yang penulis laksanakan terletak pada bentuk dari respon pelayanan terhadap pandangan masyarakat yang memiliki perbedaan nilai kepuasan. Sedangkan perbedaan dari

¹¹Ridwan, Hilman Syarial Haq, and Firzhal Arzhi Jiwantara. “Konsep Standar Pelayanan Publik Berdasarkan PP Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.” *Empiricism Journal* 4:2 (2023): 365.

¹²Andi Supriadi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Serang”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2012), 145.

penelitian yang sudah dilakukan oleh Andi Supriadi dengan yang peneliti laksanakan terletak pada hasil dari pandangan masyarakat yang sesuai dengan penerapan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Kedelapan, jurnal yang ditulis oleh Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Purwodadi Kabupaten Pasuruan” pada tahun 2021. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh bentuk kualitas pelayanan publik yang menjadi isu strategis dalam mewujudkan efektifitas pemerintahan modern saat ini. Pemerintah memiliki penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 termasuk di dalamnya pelayanan tentang administrasi kependudukan yang mana diperoleh hasil bahwa Kantor Camat Purwodadi telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan indikator *tangible*, *reliabelitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Namun belum semua indikator tersebut berjalan sesuai harapan. Kendala yang dihadapi menyangkat kurangnya tenaga pelayanan dan sarana prasana yang ada.¹³ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada tujuan dari penulisan yang sama-sama menganalisis terkait implementasi dari beberapa asas-asas administrasi kependudukan dan juga penggunaan metode penelitian yang mana keduanya sama-sama menggunakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun perbedaannya terletak pada asas yang dibahas dari penelitian ini, peneliti membahas asas *responsibilitas* dan *asas kepentingan umum* berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan sedangkan pembahasan yang dilakukan oleh Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, dan Agus Zainal Abidin lebih mengarah kepada kualitas pelayanan

¹³Alifian Nur Rohman, Nurul Umi Ati, & Agus Zainal Abidin, “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Pada Kantor Camat Purwodadi Kabupaten Pasuruan.” *Respon Publik* 15.6 (2021): 74-76.

berdasarkan indikator *tangible*, *reliabelitas*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Kesembilan, penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara)” pada tahun 2012. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh Pemerintah dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan public menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Kualitas pelayanan publik menjadi fokus penelitian di Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan indikator 14 unsur pelayanan. Hasil penelitian yang didapat adalah adanya beberapa faktor yang berpengaruh pada kualitas pelayanan publiknya antara lain dari segi sumber daya manusia yang masih relatif rendah kualitasnya, masih menggunakan prosedur serta sistem yang panjang dan rumit, juga belum menerapkan standar pelayanan dalam pelaksanaannya sehingga pelayanan menjadi kurang efisien dari segi waktu, biaya, dan prosedur.¹⁴ Persamaan dari penelitian yang dilakukan oleh Rudi Rinaldi dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada fokus utama pembahasan yang mengarah pada kualitas pelayanan publik dan pandangan masyarakat yang tentunya berhubungan erat dengan implementasi dari asas kepentingan umum. Adapun perbedaannya jelas terletak pada penggunaan fokus pandangan hukum yang mana peneliti menggunakan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 sebagai fokus

¹⁴Rudi Rinaldi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Biro Umum Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara).” *Administrasi Publik* 2:1 (2012): 22-34.

pembahasan sedangkan Rudi Rinaldi lebih terfokus pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kesepuluh, skripsi yang ditulis oleh Ferry Ferdian dengan judul “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh” pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari inovasi pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Inovasi pelayanan online yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh merupakan inovasi strategi pelayanan karena adanya cara baru dalam berinteraksi pada masyarakat dengan pelayanan pencatatan akta kelahiran melalui pendaftaran dan permohonan pencatatan secara online yang mengupload persyaratan di website Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh. Dengan adanya pelayanan online untuk memberikan alternatif pelayanan pencatatan akta kelahiran agar cakupan kepemilikan akta kelahiran meningkat dan juga memiliki kelebihan mempermudah prosedur pembuatan akta kelahiran secara online tersebut dari segi waktu, biaya dan bisa mengaksesnya kapan saja dan dimana saja dengan adanya inovasi pembuatan akta kelahiran online. Pemerintah juga sudah melakukan program sosialisasi memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait dengan membuat akta kelahiran secara online bagi masyarakat. Namun masyarakat Kota Banda Aceh masih kurang memahami dalam proses pembuatan akta kelahiran secara online.¹⁵ Persamaan penelitian nya terletak pada fokus pembahasan yang sama-sama membahas terkait aspek pelayanan terhadap masyarakat yang pastinya berhubungan dengan fokus pembahasan yang penulis lakukan yakni membahas terkait asas responsibilitas dan asas kepentingan umum. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan juga titik fokus penelitiannya yang mana Ferry Ferdian lebih berfokus pada inovasi pelayanan online pembuatan akta kelahiran sedangkan peneliti lebih berfokus pada seluruh aspek pelayanan

¹⁵Ferry Ferdian, “Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Online Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Banda Aceh”, (*Skripsi*, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintahan UIN Ar-Ranry Darussalam Banda Aceh, 2018): 62-63.

yang terdapat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dengan berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan salah satu bagian dari tinjauan Pustaka yang didalamnya berisi rangkuman dari seluruh dasar teori yang ada dalam penelitian ini. Dalam kerangka pemikiran ini berisi alur skema singkat peneliti dalam melakukan penelitian yang mana bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menengumpulkan sebuah data. Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah proses penelitian karena mencakup tujuan dari penelitian itu sendiri. Adapun penelitian ini bermaksud untuk mengkaji lebih dalam terkait dengan analisis yang berhubungan dengan implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini adalah:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

Gambar tersebut menjelaskan terkait alur dari penelitian mengenai Implementasi Asas Responsibilitas dan Kepentingan Umum di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yang kemudian terbagi menjadi 2 sudut pandang, yakni sudut pandang menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan juga sudut pandang dari Fiqh Siyasah.

G. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian pada dasarnya merupakan bentuk suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data yang mempunyai tujuan dan kegunaan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh peneliti.

1. Metode dan Pendekatan Penelitian

a. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan hukum normatif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pejabat di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon serta analisis dokumen-dokumen hukum yang relevan, seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan literatur fiqh siyasah. Data dianalisis dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama terkait penerapan asas responsibilitas dan asas kepentingan umum.

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab hal-hal yang sudah menjadi rumusan masalah: “Bagaimana implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon menurut Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan”.

b. Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian Yuridis Empiris dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan juga studi lapangan. Studi lapangan atau biasa disebut dengan *field research* merupakan penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan, seperti di lingkungan masyarakat, lembaga-lembaga dan organisasi kemasyarakatan dan lembaga pemerintahan.¹⁶

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

¹⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabet, 2022), 15.

Cirebon. Alasan memilih lokasi tersebut karena mendapat arahan dari orang tua agar penulis tidak menempuh jarak yang terlalu jauh untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian secara maksimal.

3. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik triangulasi dalam penelitian ini. Triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan berbagai data dan sumber yang telah ada dari berbagai cara dan waktu. Berikut beberapa teknik triangulasi yang penulis gunakan dalam penelitian ini:

a. Observasi

Observasi merupakan aktivitas yang dilakukan terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan guna melanjutkan suatu penelitian. Data dianalisis dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama terkait penerapan asas responsibilitas dan asas kepentingan umum.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang memiliki maksud-maksud tertentu. Pada metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (face to face) dengan kepala bidang pelayanan pencatatan sipil untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan mendapatkan data yang dapat menjelaskan permasalahan penelitian.¹⁷

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik mengumpulkan data yang bisa berupa dokumen publik (misalnya, koran, makalah, laporan kantor) ataupun dokumen privat (misalnya, buku harian, diari, surat, email).

¹⁷Ginanti S, "Analisis Pemahaman Penerapan Prinsip Hygiene Dan Sanitasi Pada Kantin Di Lingkungan UPI Yang Berimplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Dilakukan Pada Kantin Kampus UPI Bumi Siliwangi)," (*Doctoral Dissertation*, Universitas Pendidikan Indonesia, 2015), 25.

Dalam penelitian yang penulis lakukan, studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan mengkaji berbagai dokumen yang sekiranya berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti untuk melengkapi data penelitian.

4. Sumber dan Analisis Data

a. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan data primer, dan juga data sekunder.

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh penulis dari orang yang bersangkutan. Data primer didapatkan oleh peneliti secara langsung dengan cara wawancara, pemahaman terhadap Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan kitab tentang fiqh siyasah. Data primer biasanya akan tersedia dalam bentuk yang benar-benar mentah dan perlu diolah kembali. Namun, peneliti bisa lebih spesifik mendapatkan data yang dibutuhkan karena akan mencarinya dari sumber utama. Oleh karena itu, penulis bisa menyesuaikan dalam pemilihan narasumber agar bisa mendapatkan data yang dibutuhkan.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah jenis data tambahan yang tidak diperoleh dari sumber utama, tetapi sudah melalui sumber kesekian. Artinya, penulis tidak merasakan secara langsung fenomena yang sedang diteliti, tetapi mendapatkan informasinya dari sumber-sumber primer lainnya. Memperoleh jenis data ini penulis perlu melakukan studi pustaka, untuk mengetahui informasi yang belum didapatkan dilapangan. Kegunaannya adalah untuk mendukung dan memperkuat informasi primer yang sebelumnya telah didapatkan.

b. Analisis Data

Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, penelitian lapangan dan dokumentasi dalam bentuk lainnya dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori kelompok yang sesuai, penyusunan dilakukan dengan memasukkan data ke dalam pola serta memilih mana yang penting dan dilakukan pemilahan secara selektif disesuaikan dengan permasalahan yang akan dipelajari sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹⁸ Analisis data yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini terbagi menjadi beberapa bagian, diantaranya adalah:

1) Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dari berbagai hasil observasi sekaligus melakukan wawancara pada narasumber yang bersangkutan dengan penelitian ini

2) Penyajian Data

Penyajian data dapat pula diartikan sebagai sebuah proses pembuatan laporan terkait hasil dari data dan informasi yang telah ditemukan oleh penulis. Pada penelitian ini, penulis mencoba menyajikan data yang berkaitan dengan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan narasumber atas apa yang dianggap menjadi permasalahan pada penelitian.

3) Penarikan Kesimpulan

Dalam penelitian ini, penulis menarik kesimpulan pada data yang telah didapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil

¹⁸Fadilla, Annisa Rizky, Dan Putri Ayu Wulandari. "Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data." *Mitita Jurnal Penelitian* 1:3 (2023): 34-35.

Kabupaten Cirebon beserta dengan narasumber yang berkaitan dengan penelitian ini. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran yang kembali melintas dalam pikiran penulis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan.

H. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, sistematika penulisan secara garis besar terdiri dari 5 bab yang satu sama lain memiliki keterkaitan. Sistematika pada penulisan proposal skripsi dan skripsi memberikan gambaran dan logika berpikir dalam penelitian. Berikut uraian dari masing-masing bab yang bisa dijelaskan:

BAB 1 Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan, manfaat, dan sistematika sehingga dapat mengantarkan penelitian ini pada tahap yang lebih lanjut.

BAB 2 Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat penjelasan tentang gambaran dari sistematika pelayanan publik, asas responsibilitas dan asas kepentingan umum menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 secara umum.

BAB 3 Gambaran Umum Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon

Dalam bab ini penulis akan membahas mengenai Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon meliputi sejarah, kondisi geografis, visi dan misi, fungsi dan tugas pokok, serta tata kerja.

BAB 4 Pembahasan

Bab ini memuat penjelasan terkait tata kelola kependudukan dan pencatatan sipil di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon, penerapan asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon, dan pandangan Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan Fiqh Siyasah

terhadap implementasi asas responsibilitas dan asas kepentingan umum di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Cirebon.

BAB 5 Penutup

Pada bab ini memuat kesimpulan dari jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini, dan juga saran dari hasil penelitian.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON