

**KEBIJAKAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KOTA
BANDAR LAMPUNG**

Riko Pambudi¹, Muhammad Akib², FX Sumarja³

rikopambudi1309@gmail.com¹

Magister Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Lampung

Abstrak

Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan konsep otonomi daerah, sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat secara nasional diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal lain yang menjadi sorotan banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan tidak sejalan dengan kebijakan maupun peraturan perundangan yang berlaku. Tujuan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu: Pertama, Mengapa kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik. Kedua, Bagaimana kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik. Pendekatan penelitian ini secara perundang-undangan, konseptual dan kasus. Jenis penelitian ini secara yuridis normatif dan yuridis empiris. Teori yang digunakan adalah teori kebijakan publik, bekerjanya hukum, dan prinsip-prinsip pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung menerapkan kebijakan sistem pelayanan berbasis online melalui website/ link. Penyebab Kebijakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik yaitu, Pertama kelemahan Penerapan Hukum, Kedua Kurangnya Pengawasan yaitu baik secara internal maupun eksternal, Ketiga Gangguan Teknis seperti sistem jaringan bermasalah, gangguan situs web layanan, serta masyarakat tidak memahami pelayanan digital. Kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu, Pertama Penguatan Penerapan Hukum, Kedua Penguatan Pengawasan baik secara internal maupun eksternal, Ketiga Perbaikan Teknis seperti perbaikan sistem jaringan, perbaikan situs web layanan, serta meningkatkan pemahaman pelayanan digital kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kebijakan, Kependudukan dan Catatan Sipil, Pelayanan Publik, Bandar Lampung.

PENDAHULUAN

Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan prinsip otonomi daerah, sebagai upaya pemerataan pembangunan serta, meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sejak berlakunya otonomi daerah pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik didefinisikan sebagai perbuatan yang wajib dilakukan oleh pemerintah guna memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat secara luas. Guna

mendukung kualitas pelayanan, peran pegawai pemerintahan sangat sentral mendukung kebijakan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan, dikarenakan pegawai pemerintah yang akan sering bersinggungan dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan publik maka, perlu kebijakan yang tepat sasaran sesuai dengan kepuasan masyarakat hal tersebut sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Instansi pemerintah daerah yang mempunyai wewenang dan urusan melaksanakan pelayanan publik seperti pencatatan biodata Penduduk, penerbitan KK, penerbitan KTP-el, penerbitan KIA, penerbitan surat keterangan kependudukan terhadap pendaftaran peristiwa kependudukan, dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang diatur dalam Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Pasal 3 angka 1 menjelaskan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian urusan pemerintahan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang diserahkan oleh Walikota sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan, melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandar Lampung. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung bertanggung jawab dan berwenang memberi pelayanan meliputi, pencatatan biodata penduduk, penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP EL), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian dan lain-lain sebagiannya.

Hal lain bahwa yang menjadi sorotan banyaknya keluhan masyarakat mengenai pelayanan tidak sejalan dengan kebijakan maupun peraturan perundangan yang berlaku, hal tersebut diketahui dari beberapa berita sumber media massa maupun riset peneliti yang menjadi isu hukum dalam praktik dilapangan mengenai pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Isu hukum tersebut mengenai keluhan masyarakat dalam pelayanan yaitu, besaran biaya dalam pengurusan baik KTP, KK, Akta lahir dan lain sebagiannya tidak terdapat pada prosedur yang tertera, hal ini yang menjadi sorotan bahwa budaya pungli masih terjadi. Sedangkan penjelasan pada prosedur dalam setiap pengurusan baik KTP, KK, Akta lahir dan lain sebagiannya gratis. Kemudian dalam proses pelayanan masih banyaknya masyarakat yang menerima pelayanan menumpuk di loket antrian bahkan bingung mengikuti prosedur yang tertera dalam pengurusan hal ini, menunjukkan masih kurangnya responsif pegawai dalam memberi pelayanan. Hal ini yang menjadi sorotan bahwa pelayanan publik di Kota Bandar Lampung tidak sesuai baik dengan kebijakan pusat maupun peraturan daerah.

Berdasarkan penilaian kepatuhan yang diselenggarakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, Pemerintah Kota Bandar Lampung mendapatkan hasil nilai 73,55 yang artinya zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang sehingga, target pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dengan memenuhi hasil target zona hijau. Berdasarkan uraian latar belakang, peneliti ingin mengkaji lebih lanjut dengan melakukan penelitian mengenai Kebijakan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Publik di Kota Bandar Lampung.

Rumusan masalah ini penelitian ini adalah: (1) Mengapa Kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung Belum Sesuai Dengan

Prinsip-Prinsip dan Ketentuan Pelayanan Publik Yang Baik? (2) Bagaimana Kebijakan Ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Yang Sesuai Dengan Prinsip-Prinsip dan Ketentuan Pelayanan Publik Yang Baik?.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil penelitian kebijakan pelayanan yang diselenggarakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun penyebab kebijakan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung di bidang administrasi kependudukan belum sesuai dengan prinsip – prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik ada beberapa faktor yaitu, Kelemahan Penerapan Hukum, Kelemahan Pengawasan, dan Gangguan Teknis hal ini yang akan dibahas sebagai berikut:

1. Kelemahan Penerapan Hukum

Pelayanan yang diselenggarakan secara online sesuai sebagai kebijakan pusat yang diimplementasi kepada pemerintah daerah sesuai dengan standar pelayanan publik yang mana diatur oleh Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan yang menjelaskan SOP (Standar Operasional Prosedur) meliputi, mekanisme dan prosedur layanan, jangka waktu penyelesaian, biaya/ tarif, dan lain-lain sebagainya mengenai 24 layanan tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian, praktik di lapangan bahwa pelayanan belum sesuai dengan standar pelayanan dalam penerapannya. Kelemahan dalam penerapan aspek hukum yang diterapkan mengenai pelayanan belum konsisten walaupun sudah diatur di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Seperti keterangan yang diberikan, bahwa setiap mengurus pelayanan baik KTP-el/ KK dan lain sebagainya yaitu, jangka waktu 5 – 15 menit di dalam prosedur, akan tetapi bisa berjam-jam atau bahkan berhari – hari melebihi janga waktu yang telah ditentukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa aturan yang sudah diterapkan tidak konsisten berjalan.

Kemudian keterangan yang diberikan, praktik dilapangan pelayanan berbasis online masih banyak masyarakat pengguna layanan kesulitan menggunakan pelayanan berbasis online, yang seharusnya dapat mengakses pelayanan cukup dirumah saja menggunakan handphone hal lain dilapangan, masih banyak masyarakat yang berdatangan ke kantor guna mendapatkan pelayanan. Hal tersebut menjadi kelemahan penerapan hukum dalam pelayanan berbasis online belum signifikan dengan standar pelayanan yang diterapkan.

Berdasarkan penjelasan penelitian diatas menunjukkan kelemahan penerapan aspek hukum terhadap kebijakan pelayanan yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Dalam hal ini perlu adanya penguatan penerapan hukum guna mendukung pelayanan publik yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku sehingga menghasilkan kebijakan ideal dalam pelayanan kepada publik.

2. Kelemahan Pengawasan

Pengawasan secara internal diatur UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 Angka 2 Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Demikian pengawasan secara internal bisa dilakukan oleh atasan langsung seperti, Kepada Dinas yang melakukan pemantauan terhadap penyelenggaraan pelayanan apakah sudah berjalan yang semestisnya. Kemudian pengawasan fungsional meliputi Kepala Bidang beserta jajarannya untuk peran serta mengawasi jalannya pelayanan publik. Kemudian pengawasan secara eksternal diatur Pasal 35 Angka 3 pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Pengawasan secara eksternal dengan melibatkan peran serta masyarakat seperti menerima masukan. Kemudian Ombudsman dalam memberi penilaian terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dan yang terakhir Pengawasan eksternal oleh DPR RI, DPRD Provinsi dan DPRD Kabupaten/Kota dengan memastikan apakah regulasi terkait pelayanan publik yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat diimplementasikan atau tidak oleh eksekutif selaku penyelenggara pelayanan publik.

Sebagaimana adapun tujuan pengawasan sebagai berikut: a. Mencegah terjadinya penyimpangan pencapaian tujuan yang telah direncanakan agar proses kinerja sesuai dengan prosedur yang telah digariskan atau ditetapkan, b. Mencegah dan menghilangkan hambatan serta kesulitan yang akan datang, sedang atau mungkin terjadi dalam pelaksanaan kegiatan, dan c. Mencegah penyimpangan penggunaan sumber daya dan mencegah penyalahgunaan otoritas dan kedudukan.

Berdasarkan hasil penelitian, bahwa praktik pengawasan baik secara internal maupun eksternal sudah dijalankan namun, belum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, seperti adanya penyimpangan dalam proses pelayanan masih adanya laporan dari masyarakat terkait hambatan ataupun kesulitan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk kurangnya prosedur dalam mengurus pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi berlarut-larut. Kemudian terlihat menumpuknya pengguna layanan di loket tertentu, sedangkan tidak ada pegawai yang melayani secara cepat hal tersebut menunjukkan tidak responsifnya pegawai dalam memberi pelayanan.

Hasil pengawasan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung pada tahun 2023 mendapatkan penilaian zona kuning yang merupakan hasil penilaian OPD yang artinya tingkat kepatuhan sedang, diharapkan ke depannya target terpenuhi dalam penilaian mendapatkan hasil zona hijau yang artinya tingkat kepatuhan tinggi dalam penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan penilaian kepatuhan yang diselenggarakan Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung sebagai lembaga pengawasan pelayanan publik, Pemerintah Kota Bandar Lampung mendapatkan hasil nilai 73,55 yang artinya zona kuning untuk tingkat kepatuhan sedang sehingga, target pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dengan memenuhi hasil target zona hijau.

3. Gangguan Teknis

Penyebab gangguan secara teknis menjadi penyebab pelayanan publik di Bidang Administrasi Kependudukan belum sesuai dengan prinsip – prinsip dan ketentuan

pelayanan publik yang baik karena adanya berbagai masalah yang menjadi kendala dalam praktik pelayanan publik terutama pelayanan berbasis online. Berdasarkan hasil penelitian gangguan teknis sebagai berikut:

a) Sistem Jaringan Bermasalah

Pelayanan online yang bermasalah disebabkan sistem jaringan yang belum memadai yang menyebabkan gangguan jaringan, hal tersebut diluar kendali dan bisa membuat pelayanan menjadi tertunda dikarenakan akses pelayanan secara online. Hal tersebut menunjukan jaringan bermasalah sehingga perlu adanya kebijakan dengan pembenahan sistem jaringan guna mendukung pelayanan online yang memadai. Sistem jaringan bermasalah sebagai kendala secara teknis maka perlu adanya perbaikan sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Pasal 1 angka 15 Infrastruktur SPBE adalah semua perangkat keras, perangkat lunak, dan fasilitas yang menjadi penunjang utama untuk menjalankan sistem, aplikasi, komunikasi data, pengolahan dan penyimpanan data, perangkat integrasi/penghubung, dan perangkat elektronik lainnya.

Kemudian Pasal 1 angka 3 Manajemen SPBE adalah serangkaian proses untuk mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan SPBE yang berkualitas. Dalam hal ini jika sistem jaringan baik maka proses pelayanan berbasis online mencapai penerapan SPBE yang efektif, efisien, dan berkesinambungan, serta layanan yang berkualitas sesuai dengan Pasal 1 angka 3 Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

b) Gangguan Situs Web Layanan

Meskipun sudah ada situs web layanan bahwa penerapan e – Government di bidang pelayanan seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pasti masih terdapat kendala atau masalah yang dihadapi selama proses implementasi berjalan. Terutama dalam proses pelaksanaan pelayanannya, masih banyak masyarakat yang merasa belum puas dengan layanan yang diberikan oleh situs web disdukcapil.bandarlampungkota.go.id.

Sebagai contoh setelah melakukan pendaftaran pembuatan dokumen pada situs web tersebut tidak diinformasikan berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan dokumen sehingga banyak masyarakat yang bertanya-tanya bagaimana proses selanjutnya yang harus dilakukan, NIK (Nomor Induk Keluarga) yang didaftarkan untuk melakukan proses pelayanan pembuatan dokumen seringkali dinyatakan tidak terdaftar/tidak valid oleh situs web sehingga proses pendaftaran menjadi terhambat. Tak sedikit masyarakat yang akhirnya tetap memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

Maka hal ini perlu adanya kebijakan untuk mengatasi hal tersebut sebagaimana dikeluarkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government sebagai wujud perubahan pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi sehingga pelayanan publik menjadi efektif dengan membuka situs web resmi yang dapat di akses secara online menggunakan jaringan internet yaitu, disdukcapil.BandarLampungkota.go.id untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

c) Masyarakat Tidak Memahami Pelayanan Digital

Tingkat kepuasan masyarakat sebagai penggunaan layanan bahwa realitas dilapangan masyarakat tidak memahami pelayanan digital akibat dampak proses peralihan dari kebijakan yang saat ini pelayanan berbasis online yang sebelumnya manual, masyarakat masih belum memahami pelayanan berbasis online atau digital seperti mengurus administrasi kependudukan dengan persyaratan mengupload berkas, penggunaan email dan

lain sebagainya. Hal ini secara teknis menjadi kendala dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sehingga hal ini perlu adanya penyuluhan kepada masyarakat mengenai pelayanan berbasis online sebagai bentuk tanggung jawab pelaksana penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Pasal 8 angka 2 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sekurang-kurangnya meliputi: a. Pelaksanaan pelayanan; b. Pengelolaan pengaduan masyarakat; c. Pengelolaan informasi; d. Pengawasan internal; e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan f. Pelayanan konsultasi.

Kemudian sosialisasi kepada masyarakat diatur dalam UU No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 7 angka 1 menjelaskan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan khususnya mendukung agar masyarakat memahami pelayanan secara digital. Maka hal ini mendukung Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kebijakan dibidang administrasi kependudukan berbasis online.

B. Kebijakan Ideal Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Kota Bandar Lampung

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 angka 1 menjelaskan 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. Guna mendukung pelayanan publik yang baik harus sesuai dengan peraturan perundangan-undangan yang berlaku. Sehingga mampu menjawab persoalan dinamika pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik adapun kebijakan yang ideal sebagai berikut:

1. Penguatan Penerapan Hukum

Berdasarkan riset peneliti, praktik dilapangan bahwa pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, Kebijakan dalam penerapan aspek hukum yang diterapkan mengenai pelayanan belum konsisten walaupun sudah diatur di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan problem tersebut adapun penguatan penerapan hukum melalui penegakan hukum, penegakan sanksi, Penegakan disiplin, kemudian pembinaan pelayanan publik hal tersebut ditunjukan kepada pegawai selaku pelaksana kebijakan pelayanan, sehingga peraturan yang sesuai dengan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan tidak hanya menjadi pajangan, akan tetapi mampu diimplementasikan sesuai target standar pelayanan publik. Berdasarkan riset peneliti adapun penguatan penerapan hukum melalui:

a) Penegakan Hukum

Penegakan hukum dilihat sebagai kegiatan untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan. Artinya, sebagai usaha untuk mewujudkan nilai-nilai dasar di dalam hukum seperti keadilan, kepastian hukum dan kemanfaatan. Penegakan Hukum dalam pelayanan publik menurut Abdul Mukthie Fadjar terdapat empat faktor yang harus diperhatikan dalam penegakan hukum pelayanan publik untuk dapat tercapainya kepastian, keadilan dan kemanfaatan, yaitu:

1. Faktor substansial kaidah hukumnya; Faktor Substansial Mensyaratkan peraturan hukum yang akan ditegakkan, pengkaidahannya harus jelas dan tegas serta tidak mengandung multi–interpretasi. Oleh karena itu dalam pembuatan undang -undang harus memperhatikan aspek filosofis, yuridis, dan sociologis;
2. Faktor struktural, yaitu aparatur penegak hukumnya; Faktor Struktural sangat ditentukan oleh aparat penegak hukumnya,yaitu orang-orang atau pejabat-pejabat yang secara langsung berhubungan dengan pelaksanaan, pemeliharaan, dan usaha mempertahankan hukum dan apabila dipandang perlu sesuai dengan fungsinya yang diatur dalam Undang-undang dapat memaksakan berlakunya hukum. Persyaratan seorang penegak hukum harus menguasai makna kaidah-kaidah hukum yang ada, baik tertulis maupun tidak tertulis, memiliki pengetahuan dan wawasan yang luas, dapat mengikuti perkembangan masyarakat dan kebutuhannya, harus mengetahui batas wewenangnya, serta mempunyai keterampilan dalam melaksanakan tugasnyadan memiliki integritas.
3. Faktor kultural. Dalam hal ini kesadaran hukum para yustisiabel; Faktor Kultural Masyarakat adanya kesadaran hukum anggota masyarakat untuk menghindari perbuatan yang dilarang, melaksanakan tugas dan kewajiban sebagai warga masyarakat dan mengerti akibat-akibat hukumnya jika melanggar hukum.
4. Faktor manajerial. Dalam hal ini administrasi organisasi. Faktor Manajerial adalah berkaitan dengan proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan faktor-faktor yang menentukan efektif atau tidaknya dalam menegakan tujuan hukum penyelenggaraan pelayanan publik.

Demikian dengan keempat faktor tersebut diharapkan penguatan aspek hukum dapat menjadi tepat sasaran guna mendukung kebijakan yang ideal dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung.

b) Penegakan Sanksi

Banyak Peraturan Perundang-undangan yang dilahirkan saat ini oleh Pemerintah Daerah Kota maupun Kabupaten dalam bentuk Peraturan Daerah (PERDA) yang tidak diwujudkan dengan pelaksanaan sanksi. Meskipun secara jelas aturan tentang sanksi itu ada dalam Perda dimaksud. Akibatnya Perda tersebut tidak akan mempunyai kekuatan efek jera alias tetap akan dilanggar, baik oleh perorangan maupun organisasi/badan hukum.

c) Penegakan Disiplin

Penegakan disiplin Aparatur Sipil Negara merupakan langkah untuk mewujudkan tercapainya peningkatan kinerja Aparatur Negara dalam memenuhi pelayanan publik. Penegakkan disiplin dilihat sebagai kegiatan untuk mewujudkan keinginan-keinginan hukum menjadi kenyataan, yang berarti usaha untuk mewujudkan nilai-nilai dasar dalam hukum, seperti keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan.

d) Pembinaan Pelayanan Publik

Pembinaan pelayanan publik diatur oleh KemenpanRB No 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik Pasal 1 angka 6 Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pembinaan Inovasi adalah upaya sistematis yang dilakukan baik secara nasional maupun secara instansional dan/atau regional melalui kegiatan penciptaan, pengembangan, dan pelembagaan Inovasi. Pasal 2 Pembinaan Inovasi bertujuan untuk:

- a. Meningkatkan kinerja Penyelenggara Inovasi; dan
- b. Memelihara kualitas Inovasi yang berkelanjutan.

2. Penguatan Pengawasan

Sebagaimana diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 angka 1 menjelaskan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Berdasarkan analisis pengawasan internal dan eksternal terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

1) Pengawasan Internal

Pengawasan secara internal diatur di dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 35 Angka 2 Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- b. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Sebagaimana diatur oleh Pasal 6 angka 1 Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab. Pasal 6 angka 3 Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (2) mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Dalam hal ini yang dimaksud sebagai Pembina adalah pimpinan instansi seperti Kepala Dinas beserta jajaran, dan pejabat fungsional yang mempunyai tugas dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun prosedur pengawasan secara internal melalui evaluasi, pembinaan dan pemantauan oleh pimpinan/ atasan secara langsung terhadap jalannya penyelenggaraan pelayanan publik. Evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini telah diatur dalam PermenpanRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dalam Permenpan RB tersebut ada 6 aspek yang dinilai yaitu, kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, dan inovasi pelayanan.

Sebagaimana pengawasan internal dilaksanakan langsung oleh pimpinan/ atasan seperti Kepala Dinas maupun pengawasan fungsional yang diatur dalam Perwali Kota Bandar Lampung No. 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung Pasal 3 angka 2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi Pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hal serupa pada Pasal 5 angka 2 dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud ayat (1), Kepala Dinas mempunyai fungsi pembinaan, pengawasan dan pengendalian bidang administrasi kependudukan.

2) Pengawasan Eksternal

Pengawasan secara eksternal diatur Pasal 35 Angka 3 Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:

- a. Pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- c. Pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

Sebagaimana diatur oleh UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pengawasan eksternal terdiri dari masyarakat, Ombudsman, DPR RI, DPRD Provinsi dan

DPRD Kabupaten/Kota.

a. Pengawasan oleh Masyarakat

Salah satu wujud implementasi nyata warga negara Indonesia dalam menjalankan kedudukan, hak, kewajiban, dan peran serta masyarakat adalah keterlibatan aktif dalam penyelenggaraan negara. Hal ini juga berlaku bagi masyarakat ditingkat daerah. Oleh karena itu, penyediaan mekanisme konsultasi publik bagi eksekutif maupun jenis lainnya bagi legislatif dalam pembangunan nasional sangat penting untuk mendapat perhatian.

Hal ini masyarakat memiliki peran dalam pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik. Adapun peran masyarakat cara mengawasi yaitu, menyampaikan laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada instansi terlapor/atasan terlapor, jika tidak ada tanggapan dapat menyampaikan laporan atau pengaduan tersebut kepada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung. Peran serta masyarakat dimulai dari proses penyusunan dan penetapan standar pelayanan, sebagaimana diatur dalam Pasal 20 angka 2 menjelaskan dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.

Kemudian Pasal 20 angka 4 menjelaskan pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Selain diatur dalam UU Pelayanan Publik hal ini juga diatur dalam PermenpanRB No. 14 Tahun 2015 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Demikian proses penyelenggaraan pelayanan publik melibatkan peran serta masyarakat secara aktif dalam pengambilan keputusan ataupun kebijakan pelayanan publik.

b. Pengawasan Ombudsman

Pengawasan eksternal melibatkan Ombudsman sebagai lembaga pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia Berdasarkan hasil penelitian, prosedur pengawasan yang dilaksanakan Ombudsman RI Provinsi Lampung. Tahap pertama pemeriksaan untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat melalui kanal/ datang langsung ke Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, laporan tersebut dilakukan verifikasi laporan apakah laporan tersebut telah memenuhi syarat formil atau materil. Lebih lanjut adapun syarat formil berisikan identitas / KTP, kronologis atau uraian peristiwa yang disampaikan secara rinci terkait keluhan masyarakat, kemudian pelapor sudah pernah menyampaikan keluhannya kepada instansi terkait terlapor. Kemudian syarat materil, apakah substansi terlapor termasuk kewenangan lembaga Ombudsman, selanjutnya ada putusan pengadilan, waktunya tidak lebih dari 2 tahun. Disini laporan terverifikasi untuk mengetahui apakah laporan tersebut memenuhi syarat formil dan materil. Tahap selanjutnya mengadakan rapat untuk menindaklanjuti kemudian, melakukan pemeriksaan atau tidak. Ketika laporan diputuskan, maka tim melakukan tindak lanjut. Kemudian selain menerima dan pemeriksaan laporan masyarakat, juga melakukan yaitu, bentuk pengawasan lain dengan penilaian kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Demikian pengawasan eksternal yang dilaksanakan lembaga Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung dalam melaksanakan tugas dan fungsinya yang diatur di dalam UU No.37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia sebagai dasar hukumnya.

c. Pengawasan DPRD Kota Bandar Lampung

Pengawasan eksternal selanjutnya peran DPRD Kota Bandar Lampung memiliki 3 tiga fungsi yaitu fungsi legislasi, fungsi anggaran dan fungsi pengawasan sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 96 dan Pasal 149.

Terkait fungsi pengawasan DPRD Kota Bandar Lampung dapat melakukan dengan memastikan apakah regulasi terkait kebijakan dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat diimplementasikan atau tidak oleh eksekutif selaku penyelenggara pelayanan publik. Bentuk pelaksanaan pengawasan DPRD terhadap pelayanan publik di berbagai daerah pada umumnya seringkali dengan menggunakan model direct control pengawasan langsung seperti pemanggilan, sidak pada objek yang dituju.

Peran DPRD Kota Bandar Lampung dalam mengawasi sebagaimana diatur di dalam UU No. 22 Tahun 2003 tentang Susunan dan Kedudukan Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Pasal 26 DPRD mempunyai tugas dan wewenang yaitu, melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan undang-undang, anggaran pendapatan dan belanja negara, serta kebijakan pemerintah. DPRD Kota Bandar Lampung juga dapat melakukan fungsi legislasinya dengan menyusun peraturan yang berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Praktik dalam pengawasan yaitu, melakukan koordinasi dengan pemerintah Kota Bandar Lampung di dalam rapat konsultasi ataupun rapat paripurna dengan memastikan bahwa kebijakan yang dibuat sesuai yang diharapkan masyarakat serta ikut mengawal penyelenggaraan pelayanan publik.

d. Pengawasan Pemerintah Daerah (Inspektorat Provinsi Lampung)

Pengawasan lainnya melalui pemerintah daerah yang mempunyai tugas dan wewenang dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diatur Keputusan Gubernur No. 55 Tahun 2022 tentang Program Kerja Pengawasan Tahunan Berbasis Risiko Inspektorat Provinsi Lampung. Inspektorat pemerintah daerah Provinsi Lampung melaksanakan tugas dan tanggung jawab yaitu, pembinaan dan pengawasan berdasarkan Permendagri No. 48 Tahun 2022 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah dalam aspek pelayanan publik daerah secara umum, kemudian secara teknis pembinaan dan pengawasan dibidang administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Mekanisme pelaksana pengawasan sesuai dengan ketentuan umum sebagai berikut: a. Program pengawasan dimulai dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai dengan pelaporan dilakukan dengan cara efektif dan efisien; b. Penugasaan APIP dihindarkan dari konflik kepentingan; c. Setiap pelaksanaan pemeriksaan/ audit berpedoman dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Fungsi kontrol dari pengawas eksternal ini menjadi penting untuk saling bersinergi, sehingga diharapkan penyelenggara pelayanan publik bergerak cepat melakukan berbagai upaya perbaikan dari setiap rekomendasi yang diberikan oleh pengawas eksternal tersebut. Jika leading sector pengawasan eksternal ini berjalan secara sinergi maka pelayanan publik berkualitas dan prima bisa dengan mudah diwujudkan. Demikian peran pengawasan internal dan eksternal harus berjalan secara optimal demi mewujudkan pelayanan prima yang berdampak pada terciptanya kesejahteraan masyarakat.

3. Perbaikan Teknis

Sebagaimana banyaknya keluhan mengenai pelayanan publik seperti sistem jaringan yang bermasalah kemudian masyarakat tidak memahami pelayanan digital maka, Kebijakan Ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung perlu perbaikan secara teknis guna mendukung pelayanan publik yang ideal, meliputi sebagai berikut:

a. Perbaikan Sistem Jaringan

Perbaikan sistem jaringan yang menjadi kendala dalam pelayanan publik perlu dilakukan sebagai upaya meningkatkan pelayanan publik. Sistem jaringan yang mumpuni akan meningkatkan pelayanan terutama berbasis online menjadi baik hal tersebut, sesuai Perpres No. 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 1

menjelaskan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE. Dengan perbaikan sistem jaringan yang optimal sebagai kebijakan ideal guna mendukung pelayanan publik yang baik. Secara teknis perbaikan sistem jaringan dengan kebijakan penyediaan wifi gratis bagi masyarakat sebagai pendukung perbaikan sistem jaringan dengan ukuran wifi yang memadai agar terhindar dari gangguan jaringan seperti hang. Kemudian menambah kecepatan koneksi internet. Solusi yang terakhir adalah menggunakan bandwidth management, antivirus, atau anti Spyware. Kemudian penyediaan fasilitas pendukung seperti Handphone android maupun computer dikantor yang dapat digunakan masyarakat apabila tidak mempunyai Handphone android maupun computer hal ini termasuk kebijakan dalam mendukung pelayanan dipublik secara online yang prima.

b. Perbaikan Situs Web Layanan

Perbaikan situs web layanan atas keluhan dari masyarakat tidak adanya informasi berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam penerbitan dokumen. Kemudian pada halaman situs web tersebut informasi atau prosedur yang disajikan kurang lengkap sehingga banyak masyarakat yang merasa bingung dalam melakukan pelayanan melalui situs web yang menyebabkan masyarakat yang akhirnya memilih untuk melakukan pelayanan secara langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung. Kemudian persoalan NIK (Nomor Induk Keluarga) yang didaftarkan untuk melakukan proses pelayanan pembuatan dokumen seringkali dinyatakan tidak terdaftar/tidak valid oleh situs web sehingga proses pendaftaran menjadi terhambat.

Problem tersebut sehingga harus diatasi dengan kebijakan yang tepat seperti penyediaan infrastruktur yang memadai melalui peningkatan kapasitas pembaharuan dan perbaikan situs web layanan seperti penyediaan informasi pada web secara lengkap sebagaimana diatur dalam. Pada laman web diberi kontak/ nomor khususnya untuk masyarakat yang ingin memberi kritik dan saran mengenai pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung. Kemudian apabila website yang tidak bisa ditelusuri bisa diperbaiki dengan cara perbaikan sistem dengan antivirus, menambah tingkat keamanan website dan lain sebagainya.

c. Meningkatkan Pemahaman Pelayanan Digital

Mendukung pelayanan digital bisa melalui sosialisasi, kampanye dan lain sebagainya guna mendukung peningkatan pemahaman dan pengetahuan kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan berbasis digital. Sosialisasi merupakan sarana penting bagi pemerintah untuk mendukung kesuksesan penerapan e – Government sesuai Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dengan adanya sosialisasi masyarakat dapat mengetahui bahwa e – Government telah diterapkan serta dapat ikut dalam menciptakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang baik. Bentuk sosialisasi yang dilakukan yaitu, berupa publikasi melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat.

Perbaikan secara teknis guna mendukung pelayanan publik yang ideal seperti perbaikan sistem jaringan, perbaikan situs web layanan, serta meningkatkan pemahaman pelayanan digital sebagai wujud kebijakan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan, maka pihak-pihak pemberi pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan yang terkandung dalam pelayanan itu sendiri.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyebab Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Kota Bandar Lampung belum sesuai dengan prinsip-prinsip dan ketentuan pelayanan publik yang baik, yang pertama kelemahan penerapan hukum, bahwa kebijakan dalam aspek hukum yang diterapkan mengenai pelayanan belum konsisten walaupun sudah berjalan yang diatur di dalam Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Kedua pengawasan yang kurang baik secara internal maupun eksternal masih adanya laporan dari masyarakat terkait hambatan ataupun kesulitan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam bentuk kurangnya prosedur dalam mengurus pelayanan yang menyebabkan pelayanan menjadi berlarut-larut. Kemudian terlihat menumpuknya pengguna layanan diloket tertentu, sedangkan tidak ada pegawai yang melayani secara cepat hal tersebut menunjukkan tidak responsifnya pegawai dalam memberi pelayanan. Ketiga secara teknis seperti sistem jaringan bermasalah, gangguan situs web layanan, serta masyarakat tidak memahami pelayanan digital.
2. Kebijakan ideal Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandar Lampung yaitu sebagai berikut: Pertama Penguatan Penerapan Hukum dapat menentukan arah kebijakan yang diterapkan dalam hal ini dibidang administrasi kependudukan seperti adanya seperti penegakan hukum, penegakan sanksi, penegakan disiplin, dan pembinaan pelayanan publik. Kedua Penguatan Pengawasan dalam hal ini pengawasan baik secara internal maupun eksternal guna menjawab problematika yang ada dimasyarakat mengenai pelayanan. Ketiga Perbaikan Teknis seperti perbaikan sistem jaringan, Perbaikan situs web layanan, serta meningkatkan pemahaman pelayanan digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Syaiful & Anwar, Khairil. "Efektivitas Fungsi Pengawasan DPRD Dalam Pelayanan Publik", *Jurnal.Unitri.ac.id*, Vol. 10, No. 1, 2020, Hlm. 1-9.
- Mukthie Fadjar, Abdul. "Keprihatinan Memudarnya Penegakan Hukum dan Kewibawaan Hukum Di Indonesia, Makalah Doktor FH UNIVERSITAS BRAWIJAYA, 30 JUNI 2011.
- Nata, Bima dan Subha Karma Resen, Made Gde. "Impelementasi Prinsip Good Governance Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung", *Jurnal hukum*, 2023, Hlm. 1-12.
- Ridlwan, Zulkarnain. "Mekanisme Konsultasi Publik: Instrumen Pembangun Good Governance Di Daerah", *Fiat Justitia Jurnal Ilmu Hukum FH Unila*, Vol. 6, No. 3, 2012. Hlm. 1-13.
- Rahardjo, Satjipto. 1986, *Hukum dan Masyarakat*, Angkasa, Bandung.
- Widjaja, HAW. 2014, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sucitra Indah Sari, 18 April 2024, <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--sewindu-potret-pelayanan-publik-hasil-penilaian-kepatuhan-di-provinsi-lampung>. Dikutip 6 Juni 2024.
- Masalah-Masalah Yang Biasa Terjadi Dalam Jaringan Komputer & Solusinya, 17 December 2018, https://www.baktikominfo.id/en/informasi/pengetahuan/masalah_masalah_yang_biasa_terjadi_dalam_jaringan_komputer_solusinya-674, Dikutip 23 April 2024.
- Undang-Undang Dasar Tahun 1945.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).
- Pres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government.

Peraturan Walikota (Perwali) Bandar Lampung Nomor 51 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja.
Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung No. 470 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan