

**OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK
(KAJIAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
TINGKAT KECAMATAN KOTA KUDUS)**

TESIS

Disusun Dalam Rangka Memenuhi Sebagian Persyaratan

Mencapai Derajat Magister

Program Studi Magister Ilmu Hukum



Diajukan Oleh :

**ADJI MURIAWAN
2018-02-001**

**PROGRAM MAGISTER ILMU HUKUM
PROGRAM PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2020**

TESIS
OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK
(KAJIAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI TINGKAT KECAMATAN KOTA KUDUS)


Disusun Oleh
ADJI MURIAWAN
2018-02-001


Telah dipertahankan di depan Penguji
pada tanggal

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama,


Anggota Dewan Penguji I,



Dr. Subarkah, S.H., M.Hum.
NIS/NIP. 06107010000010172


Dr. Iskandar Wibawa, S.H., M.H.
NIS/NIP. 0610701000001268

Pembimbing Pendamping,

Anggota Dewan Penguji II,


Dr. Dra. Sulistyowati, S.H., C.N.
NIS/NIP. 0610701000001268


Dr. Sukresno, S.H., M.Hum.
NIS/NIP. 195506011983031002

Tesis ini telah diterima sebagai persyaratan
Untuk memperoleh gelar Magister
Tanggal



Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum.
Ketua Prodi Magister Ilmu Hukum

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Barang siapa yang bersungguh – sungguh, sesungguhnya kesungguhan tersebut untuk kebaikan dirinya sendiri”

(Qs Al-Ankabut: 6)

“Rahasia kesuksesan adalah mengetahui yang orang lain tidak tahu”

(Aristotle Onassis)

Persembahan :

Tesis ini kupersembahkan kepada :

1. Istriku yang tercinta yang telah memberikan do'a dan dukungan.
2. Anakku yang tercinta yang selalu menjadi peyemangtku.
3. Seluruh keluarga besarku.
4. Sahabat seperjuanganku semuanya
5. Almamaterku.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADJI MURIAWAN

NIM : 2018 02 001

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Dosen Pembimbing.
2. Dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber aslinya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena tesis ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Kudus, Februari 2020

Saya yang membuat pernyataan



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik” (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota Kudus). Tesis ini disusun guna memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S2) pada Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus. Penulisan tesis ini juga bertujuan untuk memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan Ilmu Pengetahuan di bidang hukm khususnya Hak Kekayaan Intelektual.

Segala keterbatasan yang ada pada penulis, penulis juga menyadari bahwa tanpa dorongan, bantuan, dan kerjasama yang baik dari beberapa pihak tidaklah mungkin dapat terselesaikan penulisan tesis ini, sehingga dalam kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya penulisan tesis:

1. Bapak Dr. Suparno, S.H., M.S., selaku Rektor Universitas Muria Kudus
2. Bapak Dr. Sukresno, S.H., M.Hum. selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Dr. Hidayatullah, S.H., M.Hum. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Dr. Subarkah, S.H., M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.

5. Dr. Dra. Sulistyowati, S.H.,C.N, selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahannya dalam penyusunan tesis ini.
6. Bapak Moerijanto, SE., MM., selaku Lurah Panjunan yang telah memberikan informasi dan penjelasan yang berguna.
7. Bapak Rusichan, SE., selaku Lurah Kajeksan yang telah memberikan informasi dan penjelasan yang berguna.
8. Bapak Rio Deni Widodo, SST., selaku Lurah Kerjasan yang telah memberikan informasi dan penjelasan yang berguna.
9. Istriku dan Anakku tercinta tersayang yang telah memberikan do'a serta dorongan sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil penulisan tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Semoga segala bantuan dan kebaikan tersebut mendapat limpahan balasan dari Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kudus,

2020

Penulis,

ADJI MURIAWAN

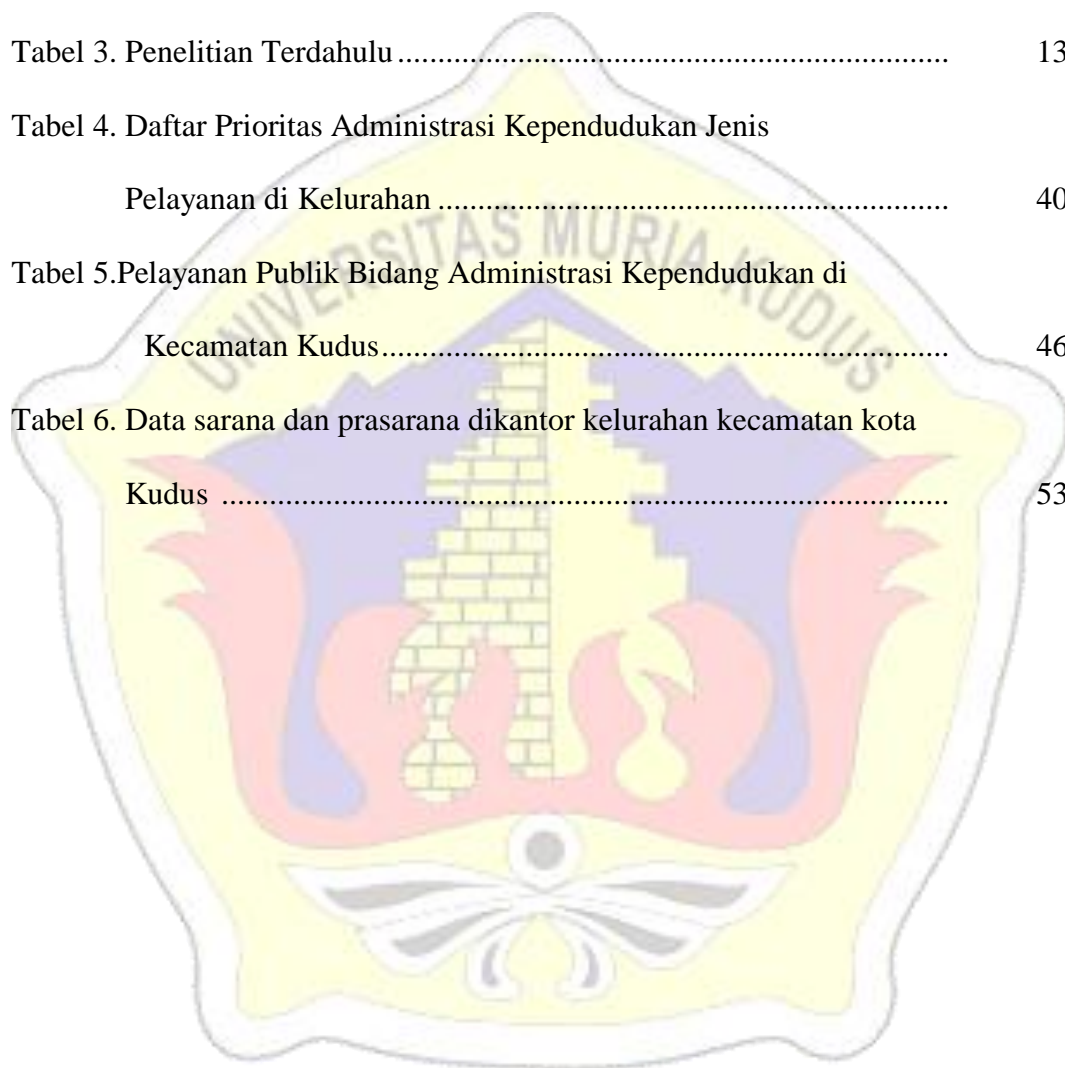
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAKS	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Kerangka Konseptual.....	12
F. Keaslian Penelitian	13
G. Metode Penelitian	14
H. Sistematika Penulisan	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	24
A. Tinjauan Umum Optimalisasi.....	24
B. Tinjauan Umum Pelayanan Publik	26

C. Tinjauan Tentang Optimalisasi Pelayanan	28
D. Tinjauan Tentang Kinerja Pegawai	31
E. Tinjauan Tentang Pegawai Kelurahan	33
F. Tinjauan Tentang Administrasi Kependudukan	40
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Pelaksanaan Layanan Publik di Kelurahan Khususnya Layanan Administrasi Kependudukan.....	42
B. Hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus	72
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Simpulan	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2017-2019	6
Tabel 2. Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2017-2019	6
Tabel 3. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4. Daftar Prioritas Administrasi Kependudukan Jenis Pelayanan di Kelurahan	40
Tabel 5. Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Kudus	46
Tabel 6. Data sarana dan prasarana dikantor kelurahan kecamatan kota Kudus	53



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Struktur Organisasi Kelurahan	33
Gambar 2. Alur Proses Permohonan Administrasi Kependudukan.....	57



OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK (KAJIAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI TINGKAT KECAMATAN KOTA KUDUS)

Adji Muriawan¹, Subarkah², Sulistyowati³,
Universitas Muria Kudus
Adji Muriawan @umk.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di Tingkat Kecamatan Kota). Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan layanan publik di kelurahan khususnya layanan administrasi kependudukan dilaksanakan dan menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

Metode pendekatan yang digunakan adalah yuridis sosiologis dan pengambilan datanya dilakukan dengan menggunakan metode wawancara dengan Lurah Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan; Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Warga Kelurahan Kajeksan.. Metode penentuan sampel digunakan dengan purposive sampling, sedangkan hasil pengolahan datanya disajikan dalam bentuk deskriptif analisis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus belum optimal antara lain karena masih terdapat kesalahan Penulisan dan salah format dalam membuat administrasi kependudukan. Standar pelayanan di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus secara garis besar sudah baik dan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus antara lain warga kurang paham dengan administrasi kependudukan, kurangnya personil Pegawai Kelurahan, rendahnya sumber daya manusia, kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, adanya gangguan peralatan, oleh karena standar pelayanan publik khususnya standar waktu, standar biaya dan standar kejelasan penyelesaian pelayanan publik, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, maka perlu diadakannya pengkajian ulang tentang permasalahan tersebut

Kata kunci : Optimalisasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

¹ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

² Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

³ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

**OPTIMIZATION OF PUBLIC SERVICES
(STUDY OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE IN
KECAMATAN KOTA KUDUS)**

Adji Muriawan⁴, Subarkah⁵, Sulistyowati⁶,
Universitas Muria Kudus
Adji Muriawan @umk.ac.id

ABSTRACT

This study with the title Optimization of Public Services (Study of Population Administration Services at City District Level). Public services are all service activities carried out by public service providers in an effort to meet the needs of service recipients and the implementation of statutory provisions. This research aims to find out and explain public services in the village especially population administration services carried out and explain the obstacles in the implementation of public services in the Kelurahan District Kota Kudus District.

The method of approach used is sociological juridical and data collection is carried out using the interview method with the Kajeksan Urban Village, Workasan Urban Village, Panjunan Urban Village; The Kelurahan Community Empowerment Institute (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kajeksan Kelurahan. The method of determining the sample is used by purposive sampling, while the results of data processing are presented in the form of descriptive analysis.

The results of this study indicate that the implementation of population administration services in the Subdistrict of Kota Kudus District has not been optimal, among others because there are still writing errors and wrong format in making population administration. Service standards in the Kota Kudus District Subdistrict are generally good and the obstacles in the implementation of public services in the Kota Kudus Subdistrict Village include lack of understanding of population administration, lack of personnel of Village Employees, low human resources, lack of adequate facilities and infrastructure, due to equipment disruptions, due to public service standards, especially time standards, cost standards and clear standards for completing public services, as well as the competence of service providers, a review needs to be made about the problem.

Keywords: *Optimization, Public Services, Population Administration*

⁴ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

⁵ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus

⁶ Fakultas Hukum Universitas Muria Kudus