

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Otonomi daerah merupakan sebuah tantangan bagi kelembagaan untuk memacu sumber daya manusia berupa pegawai pelaksana, jaringan kerja, kemakmuran masyarakat agar tidak tertinggal dari daerah lain. agar tujuan tersebut dapat terlaksana diperlukan kinerja yang lebih intensif dan optimal dari pegawai pelaksana sesuai dengan tugas yang diembannya. Kinerja pegawai pelaksana sangat penting, karena kinerja maka tingkat pencapaian hasil akan terlihat sehingga akan dapat diketahui seberapa jauh pula tugas yang telah dipikul melalui tugas dan wewenang yang diberikan dapat dilaksanakan secara nyata dan maksimal. Kinerja para pegawai pelaksana yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment*.<sup>1</sup>

Pemerintahan daerah merupakan bagian yang sangat penting dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, hal ini dapat dilihat pada pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 yang telah diamandemen yang menyebutkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu

---

<sup>1</sup> Jeremias T. Keban, *Indikator Kinerja Pemerintah Daerah*, UGM, Yogyakarta, 1995, hlm 34.

dibagi lagi atas kabupaten dan kota. Setiap kabupaten dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang di atur Undang-Undang, jadi pada hakekatnya Negara Kesatuan Republik Indonesia sangat menghargai pemerintahan daerah dan setiap pemerintah daerah diberikan otonomi daerah.

Berdasarkan Pasal 25 ayat (1) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan, disebutkan bahwa Kelurahan sebagai pegawai Kecamatan yang mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan yang dipimpin lurah. Selain melaksanakan tugas dan fungsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), lurah dibantu oleh Pegawai Kelurahan untuk melaksanakan tugas yang diberikan oleh Camat, sedangkan pegawai daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 209 ayat (2) yang menyatakan:

“Pegawai daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan”.

Selanjutnya disebutkan pula pada Pasal 19 ayat (3) Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, yang berbunyi:

“Kelurahan dibentuk dengan Peraturan Daerah kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Lurah dalam melaksanakan tugasnya dibantu oleh Pegawai Kelurahan.

Pegawai beserta Lurah di Kudus merupakan pejabat pelayanan publik, karena itu mereka dituntut memiliki kemampuan, ketrampilan, dan profesional dalam menjalankan tugasnya melayani masyarakat, dalam artian, setiap pegawai harus mampu dan terampil menguasai pekerjaan untuk kepentingan

pelayanan publik. Setiap Pegawai Kelurahan juga harus profesional dalam menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat tanpa pamrih dan tanpa pengecualian siapa yang harus dilayani. Sebagai pejabat pelayanan publik dituntut untuk menunjukkan gaya kepemimpinan yang baik dalam menjalankan tugas pelayanan. Tugas pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik apabila Pegawai Kelurahan menunjukkan kinerja yang baik pula. Untuk dapat melaksanakan tugas pegawai kelurahan dalam pelayanan masyarakat, maka perlu didukung adanya gaya kepemimpinan yang baik yang dapat menunjang kinerja pegawai kelurahan. Disamping itu untuk dapat menjalankan tugas dengan baik perlu adanya komunikasi yang efektif, khususnya komunikasi antara Pegawai Kelurahan dengan warga masyarakat yang dilayani.

Pasal 1 butir 2 Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan menyebutkan bahwa Kelurahan adalah bagian wilayah dari Kecamatan sebagai pegawai Kecamatan. Kelurahan sebagai organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat merupakan ujung tombak dalam pembangunan dalam otonomi daerah, karena kelurahan terlibat langsung dalam perencanaan dan pengendalian pembangunan serta pelayanan masyarakat. Kelurahan harus mampu menjadi tempat bagi masyarakat untuk mengeluarkan aspirasi dari masyarakat untuk diteruskan kepada pihak yang lebih tinggi agar ditindaklanjuti. Kelurahan juga harus dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya dalam rangka mewujudkan sistem

pemerintahan yang baik. menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, kelurahan berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Berkaitan dengan layanan publik, pelayanan pada dasarnya merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”<sup>2</sup>. Sedangkan di lain pihak menyebutkan bahwa pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu<sup>3</sup>. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 yaitu:

“segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Talcott dalam buku Soetendyo Wignjosoebroto, mengemukakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap masyarakat selalu merupakan suatu kesatuan politik. Artinya, masyarakat

---

<sup>2</sup> Joko Widodo, *Good Governance*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001, hlm 269.

<sup>3</sup> Sedarmayanti, *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi untuk Menghadapi Dinamika perubahan Lingkungan*, CV.Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm 195.

senantiasa berusaha untuk mencapai berbagai tujuan yang dianggapnya baik. Dalam rangka pencapaian tersebut, masyarakat akan bergerak sebagai suatu kesatuan. Semakin baik sifat kesatuan untuk bergerak mencapai tujuan itu, maka semakin tinggi jadinya sifat masyarakat itu sebagai suatu kesatuan politik. Oleh karena masyarakat ternyata juga merupakan suatu kesatuan politik, maka masyarakat melakukan tindakan-tindakan yang dapat digolongkan sebagai tindakan politik, sehingga masyarakat bergerak untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan mengorganisasikan partisipasi masyarakat di dalam usaha tersebut.<sup>4</sup>

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah khususnya kelurahan dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, kelurahan mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang aspek kehidupan.

Berdasarkan data indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik periode pengukuran Tahun 2017, 2018, dan 2019 di Kelurahan Kajeksan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus telah melaksanakan

---

<sup>4</sup> Soetendyo Wignjosoebroto, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Elsam dan Huma, Jakarta, 2002, hlm 55.

pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey indeks kepuasan masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 75 (tujuh puluh lima) responden.

**Tabel 1 : Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 2017-2019**

Tahun	Nilai Interval Konversi IKM
2017	75,01
2018	76,99
2019	77,58

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 : Kategorisasi Mutu Pelayanan**

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	SANGAT BAIK

Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Jumlah responden : 75 responden
- b. Nilai interval IKM : 62,51 – 81,25
- c. Kategorisasi Mutu Pelayanan : 77,58

Kategori Pelayanan BAIK

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan kelurahan umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, serta masih banyak dijumpai tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN. Langkah yang dapat dilakukan agar pelayanan berbelit-belit adalah menempatkan petugas yang bertanggung jawab melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan, selain itu desain sistem kelembagaan harus dirancang sedemikian rupa sehingga pegawai tidak melaksanakan dua fungsi sekaligus sehingga tugas/ pekerjaan dapat terkoordinasi dengan baik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa:

“Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal”

Ayat tersebut menjelaskan bahwa fungsi pengawasan dalam pelayanan publik dapat dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pengawas internal berfungsi sebagai fungsi pengawasan pada level dasar, karena pengawas internal berada di dalam instansi diharapkan dapat lebih banyak mengetahui seluk-beluk dan karakter pelaksana pelayanan publik beserta potensi penyimpangan yang mungkin terjadi, jika fungsi pengawasan oleh pengawas internal gagal bereaksi atau berfungsi dengan baik, maka harus ada peran dari fungsi pengawasan level lanjutan, yakni pengawasan eksternal.

Pasal 35 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui :

1. Pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan;  
Dalam hal ini artinya pengawasan langsung dilakukan oleh atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik. Jika sebuah pelayanan publik terdapat penyimpangan, maka sebenarnya yang harus bertanggung jawab atau harus dicari terlebih dahulu guna dimintai penjelasan selain dari pelaksana pelayanan publiknya sendiri adalah pimpinan instansi / atasan langsung dari pelaksana pelayanan publik, hal ini tidak lepas dari kewajiban jabatan pimpinan instansi pelayanan publik yang artinya penanggung jawab setiap penyelenggaraan pelayanan publik di suatu instansi adalah pimpinan instansinya.
2. Pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan;  
Selain atasan langsung atau kepala instansi penyelenggara pelayanan publik, pihak berikutnya yang harus melaksanakan fungsi pengawasan adalah pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan, contohnya satuan pengawas internal Instansi penyelenggara pelayanan publik, Inspektorat, serta aparat pengawas intern pemerintah lainnya.

Selain pengawas internal, fungsi pengawasan dalam pelayanan publik juga dapat dilaksanakan oleh pengawas eksternal, hal ini sesuai dengan Pasal 35 ayat (3) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keseluruhan fungsi kontrol dan pengawasan baik oleh pengawas internal maupun eksternal dalam pelayanan publik ini harus dapat saling melengkapi dan bekerja sama agar dapat berjalan dengan baik. Respon cepat dan tindak lanjut yang konkrit dari penyelenggara layanan dan pengawas internal dalam penanganan keluhan atau pengaduan masyarakat mutlak harus dilaksanakan. Jika pengawasan



internal belum terlaksana dengan baik, maka DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota, Ombudsman maupun masyarakat akan dengan cepat melaksanakan fungsinya sebagai pengawas eksternal.

Administrasi kependudukan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan dalam Pasal 1 ayat (1) merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Sedangkan menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 1 ayat (9), pengertian pendaftaran penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan yang terdiri dari pencatatan dan penerbitan biodata penduduk, kartu keluarga, dan kartu tanda penduduk, pemberian surat pengantar untuk membuat SKCK, surat pengantar untuk pindah penduduk, surat pengantar keterangan miskin atau tidak mampu. Selain administrasi kependudukan, contoh lain dari pelayanan publik di kelurahan antara lain: penarikan pajak bumi dan bangunan, kelurahan juga turut serta melakukan pelayanan dalam pendistribusian raskin kepada masyarakat.

Dipilihnya 3 (tiga) Kelurahan yang berada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus sebagai objek penelitian adalah karena Kelurahan di Kabupaten Kudus merupakan ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi sentral Pemerintah dalam melayani masyarakat. Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, sehingga perlu untuk dikaji lebih mendalam terkait pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan yang ada di Kelurahan.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, Penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan publik administrasi kependudukan dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik” (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di tingkat kecamatan kota Kudus).

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Pelaksanaan layanan publik di kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus khususnya layanan administrasi kependudukan dilaksanakan ?
2. Bagaimanakah Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus ?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Tujuan yang akan dicapai antara lain:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan layanan publik di kelurahan khususnya layanan administrasi kependudukan dilaksanakan.
2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus.

### **D. KEGUNAAN PENELITIAN**

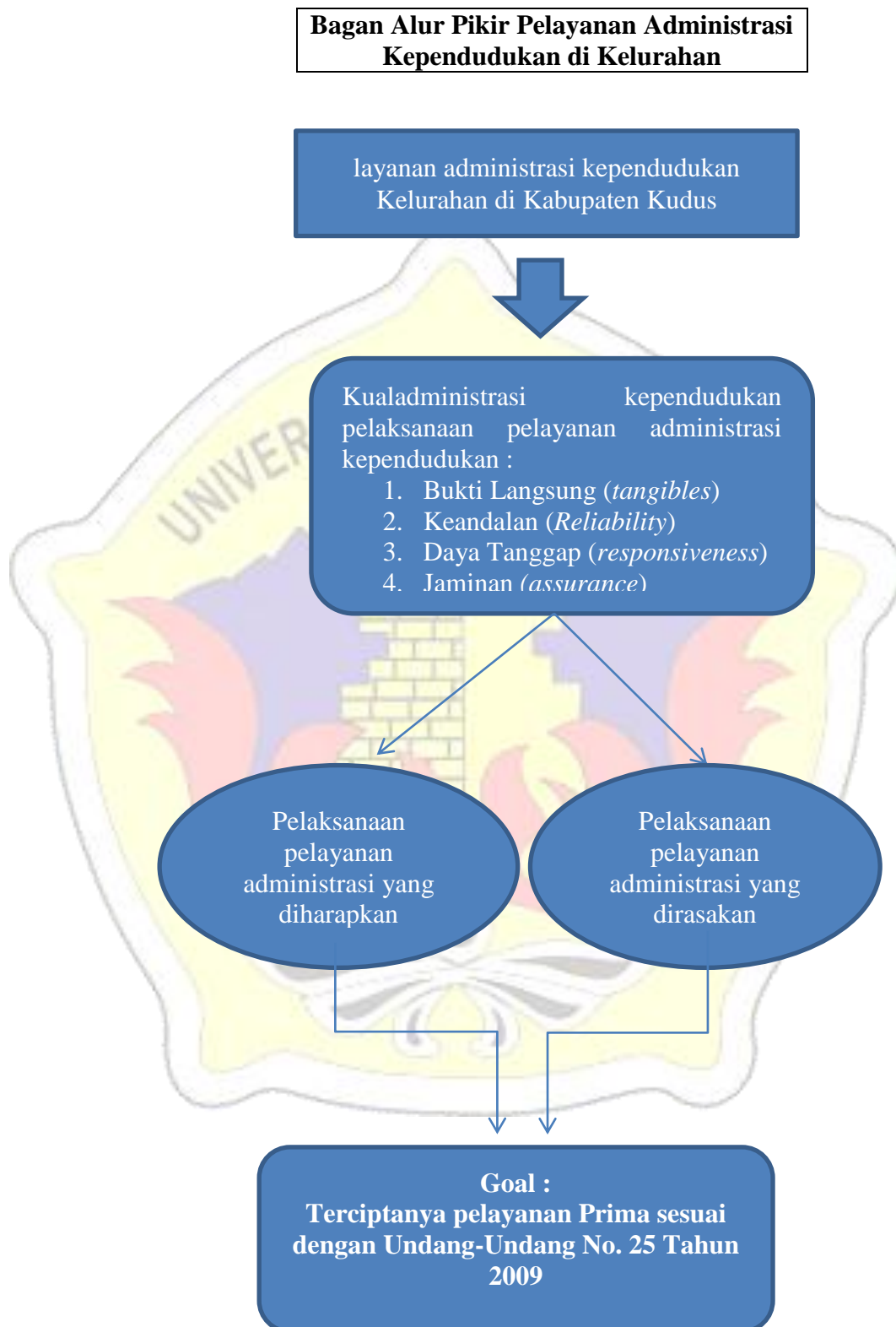
#### 1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah khasanah pengetahuan di bidang pemberdayaan dan menjadi acuan oleh penelitian lain yang berhubungan dengan pemberdayaan dan kinerja pemerintah.

#### 2. Kegunaan Praktis

Sebagai masukan bagi Kelurahan Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dalam upaya peningkatan kinerja aparat kelurahan dalam melaksanakan pelayanan publik.

## E. Kerangka Konseptual



## F. Keaslian Penelitian

Berdasarkan penelusuran yang dilakukan oleh Penulis, penelitian tentang Pelayanan Publik Khususnya Layanan Administrasi Kependudukan sudah pernah dilakukan oleh beberapa peneliti antara lain seperti yang tertera pada tabel 3.

**Tabel 3.**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis	Judul/Bahasan	Tahun
1	Mulyadi Baya (Tesis)	Pelayanan catatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan design penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sintang dalam pelayanan akta catatan sipil masih kurang berkualitas.	2010
2	Nurul Masriyah Aziizir (Skripsi)	Pengaruh Kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pontianak, dimana peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan uji statistik regresi linear sederhana. Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 1,704 + 1,04 X$ . Berdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliable. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa $r$ hitung lebih besar dari $r$ tabel ( $0,6934 > 0,191$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 1,986 sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima bahwa terdapat pengaruh yang positif dan	2013

		signifikan antara kompetensi pegawai terhadap kualitas pelayanan.	
3	Muhammad Yahya Irnad (Skripsi)	Kualitas Pelayanan Administrasi Akta Perkawinan di Kantor Dinas Kependudukan dan catatan sipil kota surabaya, yang mana fokus penelitiannya hanya pada kualitas pelayanan akta perkawinan. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe penelitian kualitatif deskriptif. Pemilihan informan pada penelitian ini dilakukan secara snowball. Fokus dalam penelitian ini adalah: kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan. Hasil yang diperoleh peneliti dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan akta perkawinan yang dilakukan oleh Kantor Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Kota Surabaya sudah baik tetapi perlu diperhatikan masalah kenyamanan ruang tunggu dan fasilitas lainnya.	2011

## G. METODE PENELITIAN

### 1. Pendekatan Masalah

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis sosiologis. Yuridis sosiologis (*non dokrinal*) adalah penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer atau data lapangan. Meneliti efektivitas suatu Undang-Undang dan Penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel sebagai alat pengumpul

datanya terdiri dari studi dokumen, pengamatan (observasi), dan wawancara (*interview*).

## 2. Spesifikasi Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis sosiologis. Yuridis Sosiologis adalah penelitian hukum yang menggunakan data sekunder sebagai data awalnya, yang kemudian dilanjutkan dengan data primer. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pegawai Kelurahan Kajeksan Kabupaten Kudus sebagai penyelenggara pelayanan dan pemohon sebagai sasaran utama dari pelayanan publik, sedangkan data sekunder dalam penelitian ini adalah buku literatur. Meneliti efektivitas suatu Undang-Undang dan Penelitian yang ingin mencari hubungan (korelasi) antara berbagai gejala atau variabel sebagai alat pengumpul datanya terdiri dari studi dokumen, pengamatan (observasi), dan wawancara (*interview*)<sup>5</sup>. Pendekatan ini dilakukan dengan cara deskriptif, yaitu memaparkan secara lengkap, rinci, jelas, dan sistematis serta mencermati hal-hal yang berkaitan dengan “Optimalisasi Pelayanan Publik” (Kajian Layanan Administrasi Kependudukan Di tingkat kecamatan kota).

## 3. Metode Penentuan Sampel

Populasi dalam penelitian pelayanan publik administrasi kependudukan adalah seluruh masyarakat yang pernah memohon pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan di Kabupaten

---

<sup>5</sup> Amiruddin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012, hlm 55.

Kudus. Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan cara *Purposive Sampling* yaitu dilakukan dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik *purposive sampling* Penulis gunakan karena alasan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, Sehingga penulis tidak perlu mengambil sampel yang jumlahnya banyak.<sup>6</sup> Selanjutnya sampel dipilih dari 3 (tiga) dari 9 Kelurahan yang berada di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus, yaitu : Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan, dengan nara sumber:

- a. Lurah Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- b. Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan (LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- c. Tokoh Masyarakat Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- d. Warga Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan, Kelurahan Panjunan.

Mengingat dalam penelitian sosiologis responden sebagai kunci untuk mendapatkan data empiris, dalam penentuan daftar pertanyaan atau alat bantu lainnya benar-benar memperhatikan responden, sehingga tidak terjadi salah pengertian karena tidak/kurang tepatnya antara pertanyaan

---

<sup>6</sup> P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta. 2006, hlm.70.



yang disusun dengan respondennya.<sup>7</sup> Metode yang digunakan dalam penentuan sampel adalah dengan cara mengambil subyek didasarkan pada tujuan tertentu. Teknik ini penulis gunakan karena alasan keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, sehingga penulis tidak perlu mengambil sampel yang jumlahnya banyak.

Dalam menentukan sampel berdasarkan tujuan tertentu haruslah dipenuhi persyaratan sebagai berikut ;<sup>8</sup>

- a. Harus didasarkan pada ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu yang merupakan ciri-ciri populasi;
- b. Subyek yang diambil sebagai sampel harus benar-benar merupakan subyek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi;
- c. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan teliti dalam studi pendahuluan.

#### 4. Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan untuk menjawab permasalahan-permasalahan dikumpulkan baik dari data primer maupun dari data sekunder.

##### a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber data. Data ini diperoleh dengan mengadakan interview atau wawancara secara langsung dengan responden. Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara

<sup>7</sup> P.Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta. 2006, hlm.70.

<sup>8</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit*, hlm. 34.

langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.<sup>9</sup>  
Dalam hal ini Penulis melakukan wawancara secara bebas  
terpimpin terhadap

- 1) Lurah Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan,  
Kelurahan Panjunan;
- 2) Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan  
(LPMK) Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan,  
Kelurahan Panjunan;
- 3) Tokoh Masyarakat Kelurahan Kajeksan, Kelurahan  
Kerjasan, Kelurahan Panjunan;
- 4) Warga Kelurahan Kajeksan, Kelurahan Kerjasan,  
Kelurahan Panjunan.

b. Data sekunder

Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan studi  
atau penelitian kepustakaan yaitu dengan mempelajari  
peraturan-peraturan, dokumen-dokumen, maupun buku-buku  
yang kaitannya dengan masalah ini, dan doktrin atau pendapat  
para sarjana.<sup>10</sup>

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari bahan  
hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum  
tersier.

---

<sup>9</sup> Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta, 2001, hlm. 81.

<sup>10</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit*, hlm.52.

1) Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang memiliki kekuatan mengikat yang berupa peraturan perundang-undangan. Tujuan digunakannya adalah untuk mengetahui landasan hukum yang digunakan untuk membahas penelitian ini.<sup>11</sup> Bahan hukum primer meliputi:

Berbagai peraturan-peraturan perundang-undangan yang menyangkut ilmu hukum khususnya yang menyangkut tentang Pelayanan Publik.

- a) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Pemerintahan Daerah.
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- c) Peraturan Pemerintah Nomor 17 tahun 2018 tentang Kecamatan.
- d) Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Pada Masyarakat.
- e) Keputusan Menpan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- f) Keputusan Menpan Nomor 6 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugerahan Penghargaan

---

<sup>11</sup>Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984, hlm.11.

Abdisetyabhakti bagi Unit Kerja/ Kantor Pelayanan Percontohan.

g) Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

h) Surat Edaran Menko Wasbangpan Nomor 5 Tahun 1998 tentang Pelayanan Prima kepada masyarakat.

i) Surat Edaran Mendagri Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 tentang Pelaksanaan Kewenangan Wajib dan Standar Pelayanan Minimal.

j) Surat Edaran Menpan No. SE/10/M.PAN/07/2005 tentang Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

2) Bahan hukum sekunder, adalah bahan hukum yang erat hubungannya dengan bahan hukum primer, digunakan untuk membantu menganalisis dan memberikan informasi atau hal-hal yang berkaitan dengan isi sumber hukum primer serta bagaimana implementasinya.

Bahan hukum sekunder meliputi :

- a) Kepustakaan yang berkaitan dengan ilmu hukum;
- b) Hasil karya ilmiah para Sarjana;
- c) Pendapat-pendapat atau tulisan tulisan para ahli atau pihak lain yang berwenang.

3) Bahan hukum tersier adalah bahan hukum yang memberikan penjelasan dan pemahaman tentang penggunaan istilah-istilah asing yang terdapat di dalam bahan hukum primer dan sekunder.

Bahan hukum tersier meliputi :

- a) Kamus hukum
- b) Kamus besar bahasa Indonesia

## **5. Metode Pengolahan data dan Penyajian Data**

Data yang telah terkumpul melalui kegiatan dan pengumpulan data belum memberikan arti apa-apa bagi tujuan penelitian. Penelitian belum dapat ditarik simpulan bagi tujuan penelitiannya sebab data itu masih merupakan bahan mentah, sehingga diperlukan usaha untuk mengolahnya.<sup>12</sup>

Pengolahan dan penyajian data pada data yang dihimpun baik data skunder maupun data primer akan disajikan dengan cara sebagai berikut: Data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden akan dipilah-pilah selanjutnya diteliti untuk menjamin kebenaran dan keakuratan data, sehingga data tersebut dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan kenyataan dan dapat disajikan dalam bentuk kalimat, kemudian kalimat tersebut dirangkai secara sistematis untuk membentuk suatu paragraf yang mudah dipahami.

---

<sup>12</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Op. Cit*, hlm. 64.

## 6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, yaitu uraian data secara bermutu dalam bentuk kalimat yang teratur, logis, dan tidak timpang tindih, sehingga memudahkan implementasi data dan pemahaman hasil analisis.<sup>13</sup>

## H. SISTEMATIKA PENULISAN

Bagian awal yang berisi Halaman Judul, Abstrak, Halaman Pengesahan, Motto dan Persembahan, Kata Pengantar, Daftar Isi, Daftar Tabel, Daftar Gambar, dan Daftar Lampiran.

Bagian isi yang berisi

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian, Sistematika Penulisan.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang Optimalisasi Pelayanan, Kinerja Pegawai, Pegawai Kelurahan, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, dan tentang Kelurahan Kajeksan Kabupaten Kudus

<sup>13</sup> Abdul Kadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2004, hlm.127.

**BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan publik administrasi kependudukan di Tingkat Kecamatan Kota.

**BAB IV : PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang Kesimpulan dan Saran.

Bagian akhir yang berisi, Daftar Pustaka, Lampiran, dan data-data pendukung.

