**ANALISIS YURIDIS PENERAPAN STANDART PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAGETAN**

**Enny Fransiskawati1**

**Ferry Irawan Fenriansyah**

***Abstrak***

***Enny Fransiskawati*** *“Analisis Yuridis Penerapan Standart Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan”**pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang terdapat pemenuhan atas kebutuhan pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, karena terdapat undang-undang yang mengaturnya maka masyarakat atau penduduk memiliki hak atas barang atau jasa dan pelayanan administratif lain yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari penelitian ini yaitu agar bisa mengetahui bagaimana implementasi pertauran perundang-undangan terhadap penerpanan standart pelaynan publik dan apa saja hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik. Penulisan skripsi ini menggunakan jenis Penelitian hukum empiris penelitian ini dilakukan dengan melihat fakta-fakta yang ada dilapangan yang mana isi penelitiannya meliputi pemahaman dan mempelajari bagaimana menerapkan hukum secara langsung pada subyek bidangnya. Hasil dan kesimpulan penelitian ini adalah bahwa implementasi peraturan perundang-undangan terhadap penerapan standart pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah mengimplementasikan hukum secara baik ditandai dengan tidak adanya masalah dengan masyarakat, walaupun secara kesimpulan belum sepenuhnya dapat mengatakan dispendukcapil magetan sudah secara universal mengimplementasikan hukum namun dalam satu pokok bahasan ini dapat dikatakan sebagai penyedia layanan publik sudah merupakan hal yang sangat baik.*

*Kata Kunci : Standart Pelayanan Publik*

**PENDAHULUAN**

Manusia mempunyai kebutuhan yang terus meningkat serta sangat erat secara individu tidak mudah untuk dicapai, karena keterbatasannya sumber daya manusia menuntut perkembangan manusia yang ada didunia ini. Dalam hal ini sangat mendorong sekali untuk seseorang melakukan kerjasama baik secara organisasi ataupun kelompok mana saja secara individual. Oleh karena itu, dunia modern bisa dikatakan merupakan dunianya kerjasama, karena tanpa adanya kerjasama organisasi dan individu, bahkan negara maupun pemerintah tidak bisa bertahan. walaupun aktivitas kerjasama ini telah ada semenjak jaman adanya peradapan manusia. Akan tetapi saat jaman saat ini bentuk kerjasama justru malah menunjukan kompleksitas yang menyangkut hampir semua aspek kehidupan yang mana sangat memerlukan sistem pengadministrasian yang komplek juga.

Mengenai pembahasan pelayanan publik bagaimana agar tercapainya suatu tujuan yang bisa menghasilkan nilai dan bisa bermanfaat untuk penerima itu merupakan suatu kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah, hal terpenting dalam kebijakan publik ialah mewujudkan suatu yang adil, hak yang rata, dan tentunya harus adanya keterbukaan pada masyarakat betapa pentingnya informasi yang perlu diketahui oleh masyarakat, karena itu tercapailah tujuan daripada kebijakan tanpa adanya implementasi yang sebenarnya, dengan begitu hal yang sangat penting dalam tujuan pelaksanaan kebijakan adalah implementasi (Solichin Abdul Wahab, 2015)

Peraturan dari pemerintah pusat terhadap pemerintah daerah memungkinkan untuk memberikan pelayanan secara lebih sederhana,ringkas dan birokrasi, serta dapat bersaing dengan mudah dan bebas dalam meluncurkan suatu inovasi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah daerah sebagai pelayan publik harus mampu melayani masyarakat yang merupakan wujud dari tugas yang harus diemban oleh apartur pemerintah dan juga menciptakan kualitas pelayanan yang sempurna, bertanggungjawab atas tugas dan keterbukaan kepada masyarakat dengan semangat kerja yang baik, karena masyarakat menginginkan manajemen yang lebih mengutamakan kualitas pelayanan kepada aparatur pemerintah yang profesional (Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, 2010).

Oleh karena itu, sehubungan dengan persoalan ini yaitu kegiatan pemerintahan yang semakin menuntut,perlu dikaji tidak hanya wilayah adminitrasi yang terpusat, akan tetapi juga sistem yang dianut di negara ini yaitu Desentralisasi. Bisa juga disebut desentralisasi sebagaimana tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, artinya tidak hanya bertumpu dipusat, tetapi pemerintah daerah (otonomi) direpresentasikan untuk memobilisasi kebutuhan disegala aspek atau bidang, dan tentunya tetap ikuti instruksi dari pemerintah pusat.

Mengenai istilah pencatatan sipil, kementerian kehakiman (Nico Ngani) menyatakan bahwa pencatatan sipil itu merupakan instansi yang bertanggungjawab untuk mencatat dan medaftar semua peritiwa yang diamati oleh masyarakat, seperti perkawinan, kelahiran, kematian dan lain sebagainya. Tujuannya juga untuk memperoleh data selengkap mungkin supaya status kewarganegaraan diketahui dan diakui oleh negara. Oleh karena itu, pendaftaran warga dan kegiatan kependudukan lainnya harus dilakukan untuk menjaga efektivitas masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkut lingkup ditingkat pemerintah kabupaten magetan.

Penelitian ini terfokus di lingkungan dispendukcapil Kab. Magetan dan akan mempertanyakan seputar bagaimana implementasi dan apa hambatan akan pelayanan publik pada masyarakat pada Dispendukcapil Kab. Magetan. Penelitian yang dilakukan peneliti dilingkungan dispendukcapil Kab. Magetan berupaya melihat fakta akan hal diatas, apakah dalam lingkup Dispendukcapil Magetan melakukan hal diatas atau tidak. Penelitian ini diharapkan memunculkan fakta bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik dan bagaimana pengimplementasian dari hukum.

**KERANGKA DASAR TEORI**

**Pengertian pelayanan Publik**

Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan di mana pemenuhan permintaan atas suatu pelayanan yang mesti dilakukan singkron denganhukum yang berlaku seperti Undang-undang yang mengaturnya, dan setiap warga negara atau penduduk berhak akan barang dan jasa yang telah disediakan oleh penyedia layanan publik.Definisi lain juga menyebutkan pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah pusat maupun daerah atau dalam lingkup BUMN/BUMD yang pelayanannya ini berupa barang atau jasa dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Lembaga Administrasi Negara. 2016. *Pelayanan Publik Modul Pendidikan dan Pelatihan PNS*.)

“Menurut Philip J. Cooper menjelaskan bahwa beberapa tantangan dalam administrasi publik yaitu: akuntabilitas, masyarakat, keberagaman, privatisasi, birokrasi, demokrasi, pengulangan kembali, pembelajaran teknologi, dan otonomi daerah, kesemua hal itu saling berkaitan antar pemerintah dan masyarakat agar bisa saling menjadi sebuah sistem yang kompleks.” (H.M Ladzi Safrony, 2012)Pelayanan publik wajib mempunyai standart layanan untuk mengukur kriteria dalam pedoman penyelenggaraan yang pada akhirnya dalam pelayanan public dapat mewujudkan hak dan kewajiban serta kekuasaan antara pemerintah dengan masyarakat dapapat terselenggara, maka pelayanan public perlu mempunyai panduan pelaksanaan sesuai dengan hukum yang berlaku. (H.M Ladzi Safrony, 2012)

**Layanan publik yang berkualitas**

Pelayanan publik yang berkualitas wajib mempunyai aspek penyampaian pelayanan yang jelas, penyaluran yang terarah serta harus melibatkan masyarakat menjadi penerima pelayanan. Untuk memberikan pelayanan perlu di perhatikan bagaimana kepuasan masyarakat akan kepercayaannya dalam menerima pelayanan.penyelenggara pelayanan harus mampu memperbaiki layanan dan juga memiliki tanggungjawab yang besar terhadap pelayanan, pengetahuan yang luas juga harus tertanam dalam diri penyelenggera pelayanan public.( H. M. Ladzi Safrony, 2012)

Kualitas pelayanan dapat menjadi sarana untuk mempererat hubungan internal antara instansi dengan masyarakat, ketika hak terpenuhi masyarakat merasa dihargai diinstansi tersebut. Oleh karena itu, penyedia layanan perlu meningkatkan kepuasan masyarakat dengan berbagai cara, seperti memaksimalkan pengalaman masyarakat agar merasa nyaman dan senang diperlakukan dengan baik. Kualitas layanan dapat dimaksimalkan dengan berbagai cara, seperti selalu bersikap sopan, ramah dan profesional. Semua penyedia layanan harus memiliki perasaan untuk menjaga profesionalismenya, meskipun tidak setiap masyarakat dapat melakukan layanan dengan sikap yang baik, sebagai penyedia layanan perlu menjaga kualitas layanan, dengan demikian kualitas layanan dapat menjadi nilai tambah.

**Profesional dalam pelayanan public**

Dalam hal ini yang menjadi sebuah keharusan ialah profesionalisme yang harus dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik yang bekerja langsung berhadapan dengan masyarakat. Menurut Almasdi dalam buku (H.M Ladzi Safrony, 2012,) menjelaskan bahwa konsep profesionalisme adalah pengetahuan professional yang dimiliki pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan bidang pekerjaan yang ditetapkan atau sesuai dengan pengetahuannya sendiri.Terdapat beberapa aspek yang perlu dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di bidang admninistrasi kependudukan Pada Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan (Bimasakti, 2107). Berikut adalah beberapa aspek yang wajib atau perlu dilakukan oleh penyelenggara layanan publik :

1. Layanan pada masyarakat
2. Masyarakat online
3. Demokrasi digital
4. Pemerintahan digital
5. Informasi digital,

Profesional dalam layanan publik dapat dilakukan dengan cara diatas seperti, layanan pada masyarakat yang fungsinya untuk memberikan layanan pada masyarakat kemudian dengan masyarakat online yaitu dengan memberikan akses website yang bisa dilakukan dimana pun berada, demokrasi digital maksudnya meningkatkan teknologi informasi yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dengan cara memberikan seluruh informasi melalui media sosial agar mudah diketahui oleh masyarakat, lalu pemerintah digital mengubah konsep digital manual dengan pelayanan yang berbasis internet yang tentunya dapat mudah diakses oleh masyarakat, dan yang terakhir informasi digital yaitu penyelenggara pelayanan menyediakan informasi melalui sosial media yang tujuannya untuk mempermudah dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat

**Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah suatu sstem yang mampu menangani semua pencatatan manajemen kependudukan. Penyelenggara SIAK adalah Dispendukcapil yang berada dibawah tanggung jawab Kementerian Dalam Negeri, pelayanan SIAK saat ini berada di tingkat Kabupaten/ Kota, dimana pengelolaan pelayanan kependudukan merupakan amanat Undang – undang Nomor 24 tahun 2013 yang mengatur tentang pengelolaan kependudukan. Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam pengelolaan kependudukan merupakan hasil evaluasi, pengelolaan penyimpanan dan pengembangan system kependudukan semula yang bertujuan untuk mewujudkan tertib pengelolaan kependudukan. Dalam KEPPRES No. 88 tahun 2004 dijelaskan bahwa dalam pengelolaan manajemen kependudukan, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan merupakan system informasi yang memanfaatkan informasi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan adalah sebuah aktivitas yang dilakukan dalam rangka penataan guna untuk menertibkan dokumen serta data kependudukan yang dilakukan melalui langkah pendaftaran kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan dalam layanan public yang bisa digunakan untuk sektor lain.

**Peraturan Daerah Kabupaten Magetan No. 3 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik**

Mengenai hal ini untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik dan menjamin perlindungan masyarakat terhadap penyalahgunaan kekuasaan dalam manajemen administrasi pelayanan publik harus diterapkannya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publik secara teratur tertata dan berkelanjutan dalam upaya untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik.

Bahwasannya dalam rangka menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah Kabupaten Magetan, maka korporasi dan instansi lainnya bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan untuk melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan publik, diperlukan pelayanan publik yang berkualitas, terpadu dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya perlindungan hak-hak publik.

1. Prinsip-prinsip pengelolaan pelayanan publik
2. Hak, kewajiban dan larangan bagi pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Dalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik dan menjamin perlindungan masyarakat terhadap penyalahgunaan kekuasaan dalam manajemen, maka pemerintah kabupaten magetan dan instansi lainnya bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan untuk melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan publik, diperlukan pelayanan publik yang berkualitas, terpadu dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya perlindungan hak-hak publik.

**Standar Pelayanan**

Standart pelayanan adalah standart atau tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman pemberian pelayanan dan sebagai ukuran penilaian kualitas, pelayanan ini sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur, sistem informasi pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme untuk mendapatkan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat maksudnya ialah mekanisme untuk menyimpan dan mengelola infromasi serta mengkomunikasikannya dari penyelenggara kepada masyarakat.

Mengenai uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya standart pelayanan public merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk memberikan pelayanan dan sebagai ukuran dalam penilaian kualitas, pelayanan ini sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pada masyarakat. Serta terdapat komponen yang menunjang standart pelayanan public yang tentunya dapat menjamin akan memberikan pelayan yang berkualitas serta menjamin keselamatan serta keamanan sesuai dengan standart pelayanan public.

**Tugas dan Fungsi DispendukCapil Kabupaten Magetan**

Berdasarkan Peraturan Bupati Magetan No. 56 Tahun 2016 kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten magetan memiliki tugas untuk membantu Bupati dalam penyelenggaraan penunjang urusan pemerintah di Bidang perencanaan serta penelitian dan pengembangan di daerah, dalam unsur pelaksana urusan bidang Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan tugas pokok Dispendukcapil Kab. Magetan, pelayanan public diartikan sebagai kegiatan atau kegiatanan atas barang, jasa dan atau pelayanan administrsai yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh seluruh warga negara dan masyarakat.Dapat disimpulkan bahwasannya tugas dan fungsi dispendukcapil kabupaten magetan adalah untuk merumuskan kebijakan teknis dalam bidang kependudukan serta melaksanakan perencanaan dalam penyelenggaraan untuk menunjang urusan pemerintah sebagaimana yang telah ditetapkan pada undang – undang yang berlaku.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metodologi yuridis empiris, yang mana penelitian ini dilakukan dengan melihat fakta-fakta yang ada dilapangan. Dan penelitian ini juga sesuai apa yang diharapkan oleh peneliti untuk memahami bagaimana penerapan hukum dalam masyarakat. Fakta-fakta yang ada dimasyarakat bisa berupa wawancara dan dokumentasi, ditambah dengan adanya data-data pendukung berupa data jurnal, buku yang berkaitan dengan penelitian ini. Menurut metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metodologi empiris yang mana isi penelitiannya meliputi pemahaman dan mempelajari bagaimana menerapkan hukum secara langsung pada subyek bidangnya, penelitian dengan cara ini merupakan suatu bentuk pemahanan agar tidak hanya memahami persoalan yang sifatnya normatif saja (Sonata, 2014:28), penggunaan metode ini dinilai paling tepat karena yang menjadi obyek penelitian tersebut berada di lingkup Dispenduk Capil Kabupaten Magetan.

Sumber dan jenis data ialah segala sesuatu yang bisa memberikan informasi tentang penelitian terkait. Secara garis besar sumber dan jenis data dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder akan tetapi dalam penelitian lebih menitikberatkan atau terfokus dengan data primer karena sesuai dengan metode yang digunakan peneliti yaitu empiris maka penelitian sesuai dengan fakta lapangan, dan data sekunder hanya bersifat mendukung dalam penelitian ini. Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018:456). Data ini dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari pemberi data yang berada ditempat penelitian dilakukan. Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian empiris maka yang menjadi data primer ialah data yang sesuai dengan fakta lapangan yaitu yang berkaitan dengan Dispendukcapil Kab. Magetan. Data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen (Sugiyomo, 2018:456). Yang menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini ialah sesuai dengan Undang-undang pelayanan publik, seperti jurnal, artikel, buku yang berkaitan dengan penelitian mengenai pelayanan publik Dispendukcapil Kab. Magetan.

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Wawancara dan Dokumentasi, Wawancara merupakan suatu aktivitas interaksi antara pewancara dan sumber infromasi atauseseorang yang diwawancarai dengan komunikasi secara langsung atupun bertanya secara langsung dengan sumber informasi mengenai obyek yang akan diteliti (Yusuf, 2014:372). Wawancara merupakan suatu aktivitas yang terjadi antara dua orang atau lebih yang fungsinya untuk mendapatkan suatu informasi terkait dengan penelitian yang kemudian dipergunakan untuk memberikan bukti agar penelitian yang relevan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut (Arikunto, 2106:199) wawancara bebas terpimpin merupakan wawancara yang dilakukan dua orang atau lebih guna untuk mengajukan suatu pertanyaan bebas yng masih berkaitan dengan penelitian yang tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.

Dokumentasi merupakan suatu kegiatan yang dipergunakan untuk mendapatkan data serta informasi yang berupa arsip, buku, dokumen, tulisan angka dan gambar yang isinya dalam bentuk laporan dan keterangan yang bisa mendukung dalam penelitian (sugiyono, 2018:476). Dalam hal ini dokumentasi biasanya menjadi pelengkap dari penggunaan metode wawancara,yang memiliki kredibilitas yang tinggi apabila didukung dengan gambar atau karya tulis yang sudah ada dan bisa lebih di percaya dengan adanya bukti tersebut. Penelitian ini menggunakan analisis yuridis deskriptif yaitu aktivitas mengumpulkan dan menyajikan suatu data yang akan menghasilkan gambaran informasi terkait dengan obyek penelitian melalui data sampel atau populasi.

**Hasil Penelitian**

1. **Implementasi peraturan perundang-undangan terhadap penerapan standart pelayanan publik dalam layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Magetan**

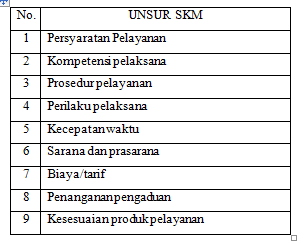
Pencatatan sipil merupakan suatu pencatatan peristiwa penting yang dihadapi oleh pihak dalam pendaftaran pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan Pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan memiliki visi dan misi,yakni terwujudnya pelayanan prima Bidang Administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Oleh karena itu penulis akan menjelaskan lebih detail tentang pelayanan adminitrasi kependudukan dan pencatatan sipil terkhusus wilayah kabupaten Magetan.

Standart pelayanan publik dispendukcapil kabupaten magetan terdapat kriteria yang dibuat dan ditunjang dengan perintah dari kemendagri salah satunya SOP dibuat karena tuntutan yang disebabkan oleh perubahan jaman. Dinas pelayanan publik memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat karena SOP itu memang dasarnya juga dari tokdon pusat terkait dengan aturan mewajibkan harus ada SOP, juga karena implementasi kegiatan sehari-hari yang tidak berubah itu distandartkan dengan Standart Operasional Pelayanan.

Dispendukcapil kabupaten magetan sudah mengikuti ICO, dan mendapatkan penghargaan WBK kedua, dispendukcapil kabupaten magetan wajib tau masyarakat mengenai Standart pelayanan publik, dengan membuat surat resmi ke Desa melalui kecamatan untuk memberitahu SOP dispendukcapil kab. magetan, agar masyarakat tahu tentang inovasi-inovasi terkait pelayanan publik. Kemudian dispendukcapil juga melalui radio dispenduk menyapa, facebook, koran, instagram dan tik tok untuk mensosialisasikan tentang standart pelayanan publik. Dispendukcapil kab. Magetan mendapat reward terkait dengan mobil damkar, karena dispendukcapil kab. Magetan pertama kali di Indoneisa yang menyiasati pembuatan ADM ( Anjungan Dukcapil Mandiri ). Dispendukcapil magetan juga pernah talk show di televisi agar masyarakat tahu, berbagai macam cara telah dilakukan itupun masih ada yang di mengerti apalagi jika dispendukcapil magetan tidak aktif. Dispendukcapil Kab. Magetan sudah mengikuti aturan bahwa seluruh kabupaten/kota diwajibkan membuat MPP ( Mall Pelayanan Publik ), jadi dispendukcapil kab. Magetan sudah melakukan standart pelayanan publik sesuai dengan aturan prosedur. Dalam pelayanan publik terdapat dua prosedur atau alur yaitu pelayanan online dan pelayanan offline, pelayanan online yaitu suatu layanan yang dilakukan dengan menggunakan layanan PAKTUWA (Pelayanan Tutul WhatsApp) sedangkan pelayanan offline yaitu suatu layanan yang dilakukan langsung dengan mengunjungi dispendukcapil atau bisa mengunjungi kecamatan.

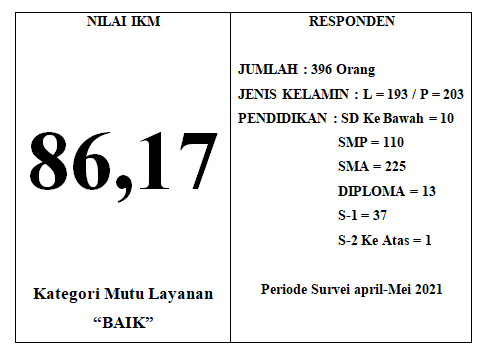
Pemerintah kabupaten wajib akte kelahiran 0-18 tahun dengan ranting 97%, dan dispendukcapil kab. Magetan sudah mencapai 98,73%. KIA standart dari pemerintah Kabupaten minimal 35%-40%, dan dispendukcapil Kab. Magetan sudah mencapai 78%. Perekaman standart dari pemerintah Kabupaten 98% dan dispendukcapil Kab. Magetan mencapai 97,3% tetapi dispendukcapil kab. Magetan sudah melakukan perekaman ke sekolah-sekolah baik SMK maupun SMA yang wajib KTP. Terdapat ruang lingkup survey kepuasan masyarakat yang harus di ukur, pedoman survey kepuasan masyarakat ada 9 dimensi yang termuat dalam peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokasi nomor 14 tahun 2017.

Tabel 4.1 Unsur SKM

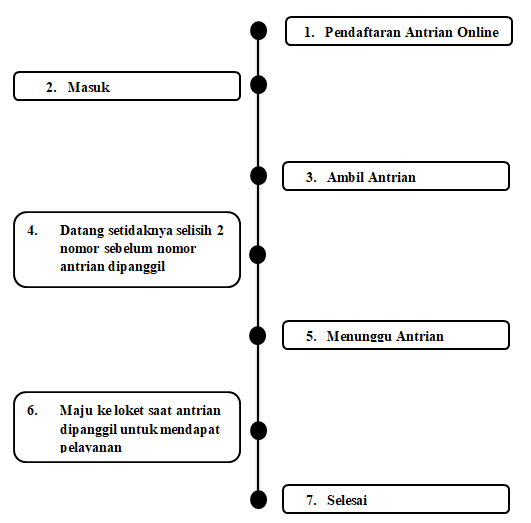


Hasil pengukuran indeks kepuasan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Magetan . berdasarkan hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan publik dapat disajikan dalam tabel sekaligus rekomendasinya, sebagai tabel dibawah ini :

Tabel 4.2 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.



**Alur Pendaftaran Online**

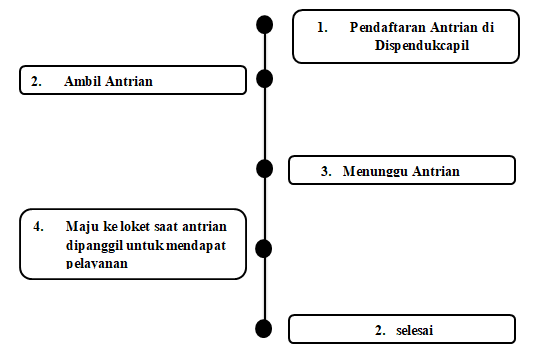


Gambar 4.1 alur pelayanan publik melalui jalur online

Keterangan :

Pertama kali pemohon mendaftar melalui gadget dan masuk melalui aplikasi yang telah disediakan untuk mendapatkan nomor antrian, kemudian pemohon diminta untuk datang ke dispendukcapil paling tidak selisih 2 nomor sebelum nomor antrian dipanggil dengan membawa berkas yang diperlukan. Langkah selanjutnya ialah menunggu antrian dan kemudian menuju loket sesuai antrian untuk mendapatkan pelayanan dan selesai.

**Alur Pendaftaran Offline**



Gambar 4.1 alur pelayanan publik melalui jalur offline

Keterangan :

Pertama kali pemohon datang langsung ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Magetan, lalu daftar untuk mendapatkan antrian , setelah mendapatkan antrian pemohon disarankan untuk menunggu antrian terlebih dahulu. Setelah nomor antrian dipanggil maka pemohon diminta untuk ke loket dengan membawa berkas yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dan selesai.

Standart pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standart pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan guna untuk menyediakan pelayanan dengan kualitas yang ditentukan atas dasar harapan masyarakat. Standart pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan dilakukannya upaya untuk pelayanan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan kinerja pelayanan. Penyelenggaraan pelayanan public termuat di dalam undang – undang No. 25 tahun 2009 pasal 20 Pada pasal 20 menjelaskan tentang secara eksplit bahwasannya beberapa peraturan yang termuat dalam standart pelayanan publik terdapat beberapa hal yaitu memperhatikan penyusunan standart pelayanan publik.

Dalam banyaknya kasus yang ada di Indonesia akan selalu muncul permasalahan antara masyarakat dengan penyelenggara layanan publik. Dalam kasus ini kebanyakan karena penyelenggara melakukan pelayanan yang dirasa merugikan masyarakat, seperti contoh keterlambatan dalam penanganan dokumen, salah dalam pencetakan dokumen yang mengharuskan untuk mengurus lagi, antrian yang sangat panjang, dan lain sebagainya. Maka dari sinilah peneliti dalam melakukan penelitian sangat merasa penting untuk mencari fakta atau kebenaran tentang bagaimana pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Melihat peraturan daerah Kabupaten Magetan No. 3 Tahun 2016 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa pemerintah kabupaten Magetan menciptakan kepercayaan masyarakat dan melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam manajemen admnistrasi pelayanan publik harus diterapkannya prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk melakukan pelayanan publik secara teratur dan tertata guna untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik. Diperlukan pelayanan publik yang berkualitas, terpadu dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya perlindungan hak-hak publik.

1. Prinsip-prinsip pengelolaan pelayanan publik

Untuk mencapai kualitas pelayanan perlu dirumuskan standart pelayanan publik yaitu standart yang menjadi tolak ukur pelayanan yang berkualitas. Penerapan standart pelayanan publik merupakan fenomena yang berlaku baik dinegara maju maupun dinegara berkembang. Terdapat sembilan prinsip pelayanan publik diantara lain yaitu untuk Menentukan standart pelayanan sebagai pelayanan publik wajib hukumnya untuk menentukan standart pelayanan, karena standart pelayanan merupakan suatu tolak ukur atau sebagai pedoman untuk melakukan pelayanan. Standart pelayanan harus sesuai dengan SOP atau aturan yang telah ditetapkan dalam Undang – undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Memiliki sifat terbuka dan menyediakan informasi yang lengkap, tentu sebagai pelayanan publik harus memiliki sifat terbuka dan mampu menyedikan informasi yang lengkap, sifat terbuka dalam artian adalah tidak menutupi segala sesuatu dari masyarakat guna untuk kepentingan individu atau kelompok, selalu menyediakan informasi yang lengkap karena ini sangat membantu masyarakat untuk mencari suatu informasi atau berita yang bisa didapatkan dengan lengkap. Terlibat dan berkonsultasi, pelayanan publik harus selalu terlibat dalam hal apapun seperti masalah masyarakat yang mungkin mendapati kesulitan dalam mendapatkan pelayanan maka penyelenggara pelayanan publik harus membantu, kemudian berkonsultasi selalu memberikan waktu untuk mengeluarkan pendapat yang tentunya untuk membangun pelayanan publik yang baik.

Mendorong akses dan pilihan, dalam hal ini mendorong akses adalah pelayan publik di harapkan dapat memberikan kemudahan dalam melakukan akses seperti memberikan website online yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan public. Memperlakukan secara adil tidak pandang bulu, sebagai penyelenggara pelayanan publik tentu harus memperlakukan masyarakat secara adil dan tidak pandang bulu, karena semua masyarakat adalah sama. Melakukan secara adil disini adalah memberikan segala sesuatu sesuai dengan porsinya masing – masing dan tidak pandang bulu maksudnya adalah tidak melihat masyarakat dari status sosialnya, karena di Indonesia sendiri kebanyakan yang di dahulukan ialah dia yang memiliki uang sedangkan yang tidak memiliki uang dilayani belakangan ini tentu sudah menyalahi aturan yang berlaku.

Apabila terjadi kesalahan mampu mengembalikan ke yang benar, dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik di minta untuk mampu menjadi malaikat yang selalu membela kebenaran, namun yang dimaksud di atas adalah ketika terjadi kesalahan entah kesalahan dalam penulisan nama, temapat tinggal atau yang lain seorang pelayan public harus mampu mengembalikan yang benar yaitu membenarkan kembali kesalahan yang terjadi. Memanfaatkan sumber daya secara efektif, penyelenggara pelayanan publik di harapkan dapat memanfaat kan sumber daya secara efektif, maksudnya disini adalah pelayan publik di minta untuk memanfaatkan sumber daya sesuai dengan target atau berhasil mendatangkan output akhir sesuai dengan apa yang telah ditetapkan di awal.

Selalu memperbaiki dan inovatif, dalam hal ini selalu memperbaiki dan inovatif adalah bersedia untuk memperbaiki dari kekuarangan yang telah dilalui guna untuk mengembangankan pelayanan yang berkualitas serta memunculkan inovasi – inovasi yang membangun untuk pelayanan public. Mampu bekerjasama dengan penyedia layanan lainnya, penyelenggara pelayanan publik harus bisa bekerja sama dengan penyedia layanan lainnya karena ini bisa menjadi inovasi yang membangun serta mengembangan pelyanan – pelayanan yang berkualitas.

1. Hak, kewajiban dan larangan bagi pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Hak, kewajiban dan larangan penyelenggara

Penyelenggara memiliki hak untuk, Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang tidak berwenang dalam hal ini penyelenggara pelayanan publik harus sigap dalam melakukan pelayanan sebab di Indonesia sangat banyak sekali oknum – oknum yang mengatasnamakan instansi yang bisa menguntungkan individu atau kelompok, maka perlu sekali penyelenggara pelayanan publik untuk memastikan bahwa pelayanan nya tidak diikut campurkan oleh pihak lain mana pun.

Melakukan kerjasama sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu adanya kerjasama yang kompak, sebab dengan ke kompakan itu bisa menumbuhkan sifat tolong menolong yang tentunya memudahkan antar pihak dalam melakukan pelayanan public. Mengelola anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, mengenai dengan hal ini mengelola anggaran merupakan hal yang wajib di perhatikan karena dengan anggaran ini pelayanan bisa berjalan dengan maksimal, bisa di ambil contoh bahwa ketika pembuatan KTP maka diperlukan anggaran untuk cetak Ribon yang tentu ini juga membutuhkan biaya, karena jika anggaran itu tidak ada ini juga akan berdampak pada pemerintah.

Melakukan pemberatan terhadap pengaduan, tuntutan dan gugatan yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai penyelenggara pelayanan publik pasti akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan yang berlaku, namun ketika ada pengaduan yang mungkin tidak sesuai dengan kenyataan dan bisa merugikan atau tidak membangun instansi tersebut maka penyelenggara harus memberikan tindakan seperti pemberatan terhadap pengaduan. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat menolak suatu permintaan apabila permintaan tersebut bertentangan dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, sebab dalam memberikan peleyanan public penyelenggara pelayanan juga sudah di atur dalam peraturan perundang- undangan.

Penyelenggara memiliki kewajiban untuk mengembangkan dan menetapkan standart pelayanan, Sebagai penyelenggara pelayanan public perlu untuk mengembangkan standart pelayanan dengan inovasi – inovasi dari berbagai sumber daya yang tentunya untuk membangun standart pelayanan tersebut, dan juga penyelenggara pelayanan public harus bisa menetapkan standart pelayanan public yang bisa dijadikan pedoman dalam layanan public. Merancang atau menyusun, mendefinisikan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan dalam hal ini penyelenggara pelayanan public di wajibkan untuk merancang dan menyusun standart pelayanan yang yang kemudian di definisikan untuk menyempurnakan standart pelayanan, lalu yang terajhir adalah mempublikasikan pelayanan public melalui media sosisal agar dapat diterima masyarakat engan mudah

Menempatkan pelaksana yang kompeten, sebagai penyelenggara pelayanan public wajib untuk mencari dan memposisikan pelaksana yang sesuai dengan bidangnya, sebab apabila pelaksa pelayanan public yang berkompeten dalam bidangnya akan memudahkan dalam pelayanan public. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung untuk terciptanya lingkungan pelayanan yang layak, dalam hal ini wajib hukmnya seorang penyelenggara pelayanan public untuk menyediakan sarana , prasarana, dan fasilitas pelayanan public, sebab ciri – ciri di atas merupakan sesuatu yang dapat mendukung dan terciptanya lingkungan pelayanan yang layak, karena pelayanan yang layak juga akan menumbuhkan dampak baik untuk penyelenggara pelayanan public.

Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip pelayanan publik, pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang memberikan kualitas sesuai dengan aturan atau prinsip pelayanan public, pelayanan yang berkualitas juga dapat ditandai dengan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan public tersebut. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan public wajib memberikan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan yang mana standart pelayanan tersebut merupakan tolak ukur dalam layanan yang menjadi pedoman dalam melakukan pelayanan publik.

Ikut berpartisipasi aktif dan mematuhi pertauran perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan untuk penyedia pelayanan publik, sebagai penyelenggara pelayanan public di wajibkan untuk selalu ikut berpartisipasi aktif terkait dengan penyelenggaraan untuk penyedia pelayanan public dan tentunya tetap mengikuti peraturan perundang – undangan yang mengaturnya. Bertanggungjawab atas layanan yang telah diberikan atau diselenggarakan penyelenggara layanan, dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan public diwajibkan untuk bertanggung jawab dalam layanan yang sudah di berikan dan telah di selenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebab tanggungjawab merupakan kewajiban yang harus diterapkan guna untuk menanggulangi kesalahpahaman dalam layanan publik.

Mempromosikan pemahaman masyarakat tentang hak dan tanggungjawab mereka, penyelenggara pelayanan public di wajibkan untuk selalu memberikan pemahanan terkait dengan hak dan kewajiban masyarakat, pemahaman ini bisa diberikan dengan cari mempromosikan pemahaman tersebut dengan berbagai cara seperti melalui social media maupun seminar dan promosi ini bertujuan agar masyarakat tau akan hak dan kewajiban nya sebagai penerima pelayanan publik. Bertanggungjawab untuk mengelola organisasi penyedia pelayanan publik, dalam hal ini penyelenggara pelayanan public diwajibkan untuk selalu bertanggungjawab untuk organisasi dalam mengelola kelompok tersbut yang tujuan nya juga untuk memberikan ke kompakan pada organisasi penyedia layanan public tersebut.

Bertanggungjawab menurut hukum yang berlaku jika mengundurkan diri atau menerima tanggung jawab untuk suatu posisi atau jabatan dan meminta untuk bergabung atau memberikan perintah untuk mengikuti proses hukum atas nama organisasi instansi pemerintah yang berkompeten dan berwenang dan sah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dilarang untuk melarang, menghindari, menolak untuk melayani pelayanan terhadap masyarakat kecuali tidak sesuai dengan prinsip dan standar pelayanan, Penyelenggara pelayanan public dilarang untuk melayani pelayanan kepada masyarakat kecuali yang tidak sesuai dengan prinsip dan standart pelayanan, jadi penyelenggara pelayanan public tidak semena- mena melayani pelayanan pada masyarakat yang mana mungkin tidak sesuai dengan standart pelayanan.

Membuat perjanjian kerja sama dengan pihak lain yang melanggar dengan peraturan yang berlaku dan merugikan masyarakat yang di layanani, dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan public tidak di perkenankan untuk membuat kerja sama dengan pihak lain yang melanggar dengan aturan, dan memungkinkan untuk merugikan masyarakat yang dilayani. Memberikan izin dan/atau mengizinkan pihak lain untuk menggunakan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mengakibatkan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik tersebut yang tidak berfungsi atau tidak sesuai dengan peruntukannya, pelanggaran prinsip – prinsip pemberian pelayanan public. dalam hal ini penyelenggara pelayanan public tidak di perkenankan untuk melanggar prinsip – peinsip pelayanan public yang sudah di atur dalam undang- undang yang berlaku.

1. Hak, kewajiban dan larangan pelaksana

Pelaksana memiliki hak untuk melaksanakan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak lain yang bukan tugasnya, mengenai dengan hal ini sebagai pelaksana pelayanan public memiliki hak untuk melakukan pelayanan tanpa dihambat oleh pihak manapun, jadi pelaksana pelayanan public dapat melakukan tugas nya sesuai dengan tugasnya masing – masing. Melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dan standar pelayanan serta memperoleh istirahat diluar jam pelayanan, sebagai pelaksana pelayanan public dapat menerima tugas sesuai dengan penugasan dan standart pelayanan yang telah di tentunkan serta pelaksana pelayanan dapat jam untuk istirahata di luar jam pelayanan.

Memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik diluar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur, dalam hal ini pelaksana pelayanan public akan mendapatkan pendapatan tambahan atau remunerasi apabila pelaksana pelayanan memberikan layanan pada saat di luar jam kerja maupun pada saat hari libur, dan ini sudah umum terjadi sebab itu bisa masuk dalam uang lembur. Melakukan pembelaan yang disampaikan kepada penyelenggara atau atasannya terhadap pengaduan dan tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sebagai pelaksana pelayanan public dapat melakukan pembelaan apapabila dalam bekerja atau melayani masyarakat terdapat pengaduan dan tuntutan yang ternyata tidak sesuai dengan kenyataan dalam penyelenggara pelayanan public, maka pelaksana pelayanan dapat membela diri nya sendiri jika berada dalam jalan yang benar. Menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dalam hal ini sebagai pelaksana pelayanan public wajib hukumnya untuk menolak permintaan pelayanan dalam bentuk apapun seperti permintaan yang bertentangan dengan pengaturan perundang – undangan

Pelaksana memiliki kewajiban untuk memberikan kegiatan pelayanan sesuai dengan tugas yang diberikan oleh penyelanggara, Pelaksana pelayanan public memeliki kewajiban yang perlu dilakukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tugas yang telah di amanatkan oleh penyelenggara pelayanan public. Bertanggung jawab untuk melakukan pelayanan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku, dalam hal ini pelaksana pelayanan public diwajibkan untuk bertanggung jawab dalam melakukan suatu pelayanan sesuai dengan aturan hukum yang berlaku, seperti melakukan pelayanan sesuai dengan standart operasional pelayanan ( SOP ).

Memenuhi panggilan atau mengahadiri untuk melaksanakan perintah atas nama SKPD dan BUMD sebagaimana dipersyaratkan oleh peraturan perundang – undangan, sebagai pelaksana pelayanan public di wajibkan untuk selalu menghadiri dan memenuhi panggilan untuk melaksanakan perintah sesuai dengan yang di persyaratkan oleh Peraturan perundang – undangan yang mengatasnamakan SKPD dan BUMD. Bertanggung jawab atas jasa yang diberikan jika yang bersangkutan mengundurkan diri atau melepas jabatan, mengenai dengan hal ini sebagai pelaksana pelayanan public apabila yang bersangkutan melepas jabatannya atau mengundurkan diri harus bertanggung jawab atas jasa yang telah diberikan.

Melakukan evaluasi dan penyusunan laporan keungan dan kinerja secara berkala kepada penyelenggara, pelaksana pelayanan public dalam melakukan kinerja nya secara berkala kepada penyelenggara maka harus atau di wajibkan untuk melakukan penyusunan laporan keuangan serta melakukan evaluasi. Memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan, sebagai pelaksana pelayanan mengenai dengan hal ini diwajibkan untuk selalu memberikan informasi terkait dengan pelayanan, informasi bisa diberikan melalui media social maupun seminar. Menanggapi dan mengelola pengaduan masyarakat melalui mekanisme yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tentu dalam pelayanan public terdapat aduan dari masyarakat, ini merupakan tugas pelaksana pelayanan public untuk dapat menanggapi dan mengelola pengaduan tersebut. Pengaduan bisa melalui mekanisme yang sudah ditentukan oleh peraturan perundang – undangan.

Pelaksana dilarang untuk merangkap sebagai komisaris atau pengurus organisasi usaha bagi pelaksana yang berasal dari lingkungan SKPD atau BUMD, mengenai hal ini sebagai pelaksana pelayanan public tidak di perkenankan untuk melakukan dua pekerjaan menjadi satu dalam komisaris atau pengurus usaha pelaksana yang asalnya dari lingkungan BUMD atau SKPD. Meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan yang jelas rasional dan sah sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan, pelaksana pelayanan public tiak di anjurkan untuk meninggalkan tugas dan kewajibannya, terkecuali jika pelaksana memiliki alasan yang kongkrit sesuai dengan aturan yang berlaku.

Menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara, dalam hal ini pelaksana pelayanan public dilarang untuk melakukan penambahan pelaksana tanpa adanya persetujuan dari penyelenggara. Membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara, pelaksana pelayanan public dilarang untuk melakukan perjanjian kerjamasa dengan pihak lain tanpa adanya persetujuan dari penyelenggara pelayanan public. Melanggar asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini sebagai penyelenggara pelayanan public tidak diperkenan untuk melanggar asae – asas penyelenggaraan pelayanan public, sebab apabila melanggara asas – asas tersebut akan berdampak buruk juga pada standart pelayanan publik. Menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang terkait langsung atau tidak dengan penyelenggara pelayanan. mengenai dengan hal ini pelaksana pelayanan public dilarang untuk menerima imbalan dalam bentuk apapun dari masyarakat yang langsung berkaitan maupun tidak dengan pelenyelenggara pelayanan

1. Hak, kewajiban dan larangan masyarakat

Masyarakat memiliki hak untuk mengetahui keberadaan isi standart pelayanan dalam hal ini masyarakat sangat perlu untuk mengetahui hak nya sebagai penerima pelayanan public tentang isi standart pelayanan public, karena dengan mengetahui isi standart pelayanan public tersebut masyarakat akan tau apa saja hak – hak yang di peroleh nya dalam pelayanan public. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan sebagai masayarakat atau penerima pelayanan perlu juga untuk mengawasi bagaimana pelaksanaan dalam pelayanan public sesuai dengan standart pelayanan publik.

Mengenai dengan hal ini masyarakat memiliki hak untuk mendapatkan tanggapan atas pengaduan yang telah diajukan untuk penyelenggara pelaksana pelayanan publik, masyarakat akan mendapat kan advokasi, perlindungan, dan pemenuhan pelayanan, maka dengan uraian diatas bisa menenangkan masyarakat akan pemenuhan pelayanan hak nya apabila tidak terpenuhi, sebagai penerima pelayanan apabila terjadi pelayanan yang tidak sesuai dengan standart pelayanan maka masyarakat dapat memberitahukan kepada pimpinan pelayanan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanannya.

Penerima pelayanan atau masyarakat dapat mengadukan penyelenggara apabila terdapat standart pelayanan dan tidak memperbaiki pelayanannya, pengaduan tersebut bisa di lakukan kepada ombudsman dan Pembina penyelenggara, mayarakat diwajibkan untuk selalu menjaga sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan public yang sudah di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan tentunya masyarakat diwajibkan untuk selalu ikut berpartipasi aktif terkait dengan penyelenggara pelayanan public dan tentu selalu mematuhi peraturan yang berlaku.

Dalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwasannya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik dan menjamin perlindungan masyarakat terhadap penyalahgunaan kekuasaan dalam manajemen, maka pemerintah kabupaten magetan dan instansi lainnya bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang baik dan untuk melindungi seluruh warga negara dari penyalahgunaan kekuasaan dalam penyelenggaraan publik, diperlukan pelayanan publik yang berkualitas, terpadu dan berkelanjutan sebagai bagian dari upaya perlindungan hak-hak publik.

Standart pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan tolak ukur penilaian kualitas, pelayanan ini sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur, sistem informasi pelayanan publik ialah serangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme untuk mendapatkan informasi dari penyelenggara kepada masyarakat.

Mengenai dengan hal ini dalam pelayanan public sangat diperlukan sekali tolak ukur yang menjadi pedoman dalam layanan, sebab dengan adanya standart pelayanan maka akan tercipta suatu kenyamanan untuk masyarakat sebagai penerima layanan dalam menerima pelayanan tersebut. sehingga dengan pemahaman yang umum dapat memunculkan sebuah tanda Tanya yang kaitannya dengan standart pelayanan publik, dan akan mengarah pada kesimpulan tentang implementasi hukum yang berada di sinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan sudah dilakukan dengan benar atau tidak, yang mana penanganan yang dilakukan terhadap pelayanan publik akan menggambarkan tentang Implementasi hukum yang nyata. Namun perlu digaris bawahi segala fakta akan standart pelayanan publik ini kembali bukan sesuatu yang selalu ada, sehingga pemahaman negatif bahwa standart pelayanan publik selalu buruk harus dimusnahkan dan kembali melihat fakta yang ada.

Mengenai dengan hal ini dispendukcapil kab. Magetan sangat di harapkan bisa terus meningkatkan dalam melakukan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang telah di tentukan sesuai dengan undang – undang yang berlaku, sebab dengan adanya standart pelayanan public ini dapat memberikan dampak kenyaman pada penerima pelayanan atau masyarakat yang bisa meningkatkan IKM yang sudah bisa dibilang baik untuk standart instansi penyedia layanan.

Pencarian fakta tentang standart pelayanan publik dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, peneliti mencari data langsung kepada pihak-pihak yang di rasa tepat sehingga data yang diperoleh dapat di pertanggungjawabkan. Dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat selama ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Magetan tidak mengalami masalah yang besar, baik terkait pelayanan oleh penyelenggara ataupun dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Karena yang diberikan dalam pelayanan terhadap masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan selalu memberikan yang terbaik dan sudah memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur-prosedur yang sudah ada. Namun jika ditanya apakah pernah mengalami keluhan masyarakat terhadap pelayanan, selama ini terdapat keluhan terhadap pelayanan publik seperti masyarakat mengeluh karena menunggu antrian, yang terkadang antrian tersebut bisa ramai, namun ada banyak juga masyarakat yang mengetahui bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan buka pukul 08.00 akan tetapi mereka datang lebih awal seperti pukul 07.00 untuk menunggu dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan buka. Terkait dengan adanya beberapa keluhan masyarakat dalam menunggu antrian maka akan menjadikan motivasi untuk dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan yang lebih memberikan waktu yang tepat dan cepat.

Dalam hal ini perlu diperhatikan agar masyarakat sebagai penerima layanan tidak merasa dirugikan, apabila terjadi antrian panjang tentu dispendukcapil kab. Magetan harus melakukan evaluasi terkait antrian yang tiap hari semakin meningkat dan terus meningkat, bisa dengan memperluas dalam melakukan pelayanan, namun tidak bisa dipungkiri juga bahwa massyarakat di magetan juga tidak sedikit namun banyak sekali bahkan ribuan orang yang ingin melakukan administrasi pelayanan publik.

Beberapa fakta dan data tersebut menjelaskan bahwasannya dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah mengimplementasikan hukum secara baik ditandai dengan tidak adanya masalah dengan masyarakat, walapun secara kesimpulan belum sepenuhnya dapat mengatakan dispendukcapil magetan sudah secara universal mengimplementasikan hukum namun dalam satu pokok bahasan ini dapat dikatakan sebagai penyedia layanan publik sudah merupakan hal yang sangat baik.

Jadi dengan melihat uraian diatas dapat di simpulkan bahwasannya standart pelayanan public yang ada di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan dengan melihat beberapa aturan yang mengaturnya terdapat pertanyaan apakah dispendukcapil kab. Magetan sudah mengimplementasikan hukum secara baik dan dengan melihat dari berbagai sumber sudah didapatkan jawabannya bahwa dispendukcapil kab. Magetan sudah menjalankan standart pelayanan secara baik ditandai dengan tidak adanya masalah dengan masyarakat, namun secara universal dispendukcapil kab. Magetan sebagai instansi penyedia layanan sudah baik dalam melakukan pelayanannya.

1. **Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan**

Dalam hal ini dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan memiliki hambatan yang mana hambatan tersebut ialah yang pertama masyarakat ketika diberikan pemahaman terkait regulasi sampai saat ini masih ada yang belum menerima, namun dalam fakta yang ada memang terdapat beberapa masyarakat yang belum bisa menerima regulasi tersebut lantaran karena ketidaktahuannya akan berita terbaru yang disosialisasikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan, faktor lain yang menjadi masalah karena ketidakmauannya untuk mengetahui regulasi-regulasi terkait pelayanan publik.

Dalam penelitian yang dilakukan peneliti tidak terlepas juga dari pertanyaan dimana pertanyaan tersebut merupakan hambatan yang sangat vital kaitannya dengan implementasi hukum. Dalam penelitian yang dilakukan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan secara jelas tidak pernah kudet ( Kurang Update ) dalam memberikan informasi terkait regulasi-regulasi, dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang sangat baik, contohnya ialah dinas kependudukan dan pencatatan sipil selalu update terkait regulasi melalui sosial media, seperti facebook, instagram, whatsApp, Radio, Koran dan lain sebagainya, namun dengan melihat fakta yang ada massih saja terdapat beberapa pihak yang tidak mengetahui akan informasi – informasi yang telah diberikan, yang padahal semua orang bisa mengakses semua informasi itu di rumah masing – masing.

Hambatan kedua yang dialami dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan adalah penghapusan ADAK yang mana Anggaran ini sangat menghambat dalam pelayanan publik, yang seharusnya sosialisasi tentang anggaran pembelian ribbon dengan dihapusnya ADAK ini dapat mengganggu anggaran rencana kerja nya kabupaten. Karena di satu sisi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan juga membutuhkan pelayanan publik kalau tidak melayani masyarakat otomatis akan berdampak pada pemerintah juga. Terdapat beberapa dokumen yang tidak bisa dilakukan lantaran anggaran yang tidka ada, seperti dokumen KTP itu sifatnya urgent, karena di jaman sekarang ini semua menggunakan KTP untuk kepentingan hal lain. Jadi otomatis mau tidak mau dispenduk harus tetap menganggarkan dengan membuat surat kepada bupati. Seharusnya pemerintah daerah kab. Magetan tidak menghapus ADAK karena itu sangat merugikan bahkan berdampak pada pemerintah sendiri, seperti yang sudah di contoh kan bahwa, dalam pembuatan ribbon KTP diperlukan anggaran yang cukup, dan semua pihak tahu bahwa KTP itu memilik tingkat urgent yang tinggi karena semua nya di era jaman sekarang ini sudah menggunakan KTP dalam melakukan hal penting lainnya.

Dinas kependudukan dan pencatatan kabupaten magetan sudah melakukan upaya untuk mengatasi kendala yaitu dengan menganggarkan membuat surat ke Bupati bahwa tahun 2022 Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan tidak mendapatkan ADAK, otomatis mau tidak mau tetap menganggarkan karena untuk proses pelayanan jika menganggarkan maka pelayanan bisa macet/berhenti. Dan akhirnya mendapatkan solusi dari Bupati kabupaten Magetan koordinasi dengan BAPPEDA dan mendapatkan hasil bahwa dinas kependukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan mendapatkan anggaran terkait dengan pelayanan publik meskipun turun namun pelayanan tetap berjalan.

Mengenai dengan hal diatas dapat memunculkan simpulan bahwasannya hambatan yang dihadapi dispendukcapil kab. Magetan saat ini ialah masyarakat ketika diberikan pemahaman terkait regulasi masih ada yang belum bisa menerima namun hal tersebut tidak mematahkan semangat dispendukcapil kab. Magetan untuk terus memberikan informasi – informasi terkait dengan regulasi melalui media social seperti facebook, instagram, whatsapp atau dengan radio dan Koran, lalu hambatan kedua ialah dihapusnya ADAK yang bisa dibilang menghambat dalam melakukan pelayanan public, sebab dengan dihapusnya ADAK dispendukcapil jadi tidak bisa menganggarkan Administrasi seperti pembelian ribbon yang di gunakan untuk membuat KTP, namun dengan upaya yang dilakukan dispendukcapil kab. Magetan bisa mendapatkan anggaran tersebut walaupun tidak sepenuhnya seperti tahun – tahun sebelumnya.

**Kesimpulan**

Penelitian berjudul “Analisis Yuridis Penerapan Standart Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan” memberikan sebuah gambaran hasil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kesimpulan pertama, Implementasi Peraturan Perundang-undangan terhadap penerapan standart pelayanan publik dalam layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan pada Undang-undang No. 25 tahun 2009 dan Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2016 Kabupaten Magetan, bahwasannya dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan telah mengimplementasikan hukum secara baik ditandai dengan tidak adanya masalah dengan masyarakat, walaupun secara kesimpulan belum sepenuhnya dapat mengatakan dispendukcapil magetan sudah secara universal mengimplementasikan hukum namun dalam satu pokok bahasan ini dapat dikatakan sebagai penyedia layanan publik sudah merupakan hal yang sangat baik.
2. Kesimpulan kedua, hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan memiliki hambatan yang mana hambatan tersebut ialah yang pertama masyarakat ketika diberikan pemahaman terkait regulasi sampai saat ini masih ada yang belum menerima namun dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan sudah berusaha semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang sangat baik dan hambatan kedua yang dialami dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan adalah penghapusan ADAK, namun sudah dilakukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu dengan menganggarkan membuat surat ke Bupati.

**Saran**

Untuk kesempurnaan penulisan penelitian ini perlu adanya saran terkait dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Implementasi Peraturan Perundang-undangan terhadap penerapan standart pelayanan publik dalam layanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan pada Peraturan Daerah No. 3 Tahun 2016 Kabupaten Magetan. Berdasarkan dari hasil wawancara dengan pihak terkait, perlu adanya penelitian yang sejenis penelitian ini dengan lebih luas dalam pelaksaaan penelitian yang tentunya bisa mengembangkan standart pelayanan publik.
2. Hambatan yang dihadapi dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan, Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten magetan memiliki hambatan yang mana hambatan tersebut ialah yang pertama masyarakat ketika diberikan pemahaman terkait regulasi sampai saat ini masih ada yang belum menerima dan penghapusan ADAK perlu adanya penelitian yang sejenis penelitian ini dengan lebih luas dalam mengetahui hambatan yang dihadapi oleh dinas terkait.
3. Dalam penulisan ini bisa dikatakan jauh dari kata sempurna. Dengan begitu peneliti dengan segala kerendahan hati berharap adanya kritik dan komentar yang membangun dan sifatnya kontruktif guna menyempurnakan penelitian ini. Besar sekali harapan peneliti agar skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi peneliti serta perkembangan ilmu pengetahuan, tak terlebih khusus kepada Program Studi Ilmu Hukum dan Pihak lain yang berkepentingan dalam dunia pendidikan

**Daftar Pustaka**

Jurnal :

Mulyadi, Dedi.2016.*Admnistrasi Publik untuk Pelayanan Publik : Konsep dan Praktik Adminitrasi dalam Penyusunan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi untuk Kinerja Organisasi*.Bandung:Alfabeta

Lestari, Rosmitha asmaraning.2016.*Penerapan Standart Pelayanan Minimal(SPM) sebagai Optimalisasi Pelayanan Publik (Studi pada UPTD Puskesmas Kepanjen Kecamatan Kepanjen Kabupaten Malang).*Sarjana Thesis. Universitas Brawijaya

Tuti, Retnowati, Mawar.2017.*Pelayanan Sepenuh Hati dengan Penerapan Standar Pelayanan Publik di Rusunawa Rawabebek DKI Jakarata*.vol.1 No.1.

Ella, Susi.2010.*Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan.*Vol 13 No 1

Sukmawati, Indah.2012.*Mutu Pelayanan Publik melalui Standart Pelayanan Minimal (Studi pada Puskesmas Sananwetan Kecamatan Sananwetan Kota Blitar)*.Sarjana Thesis.Universitas Brawijaya

Noviansyah, M. Ari Tratama, Siadari, Lagat Parroha Patar, Fadjriani, Lia.2020.*Analisis Yuridis Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Layanan Kependudukan oleh Pemerintah Kota Batam (Studi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam)*.Vol 10 No 2.Universitas Batam.http://doi.org/10.37776/zkih.v10i2.369

Amrie, HAmzah.2019.*Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan di Dinas Penanam Modal, Tenaga Kerja, Transmigrasi dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tidung*.Program Pascasarjana.Universitas Terbuka.Jakarta

Tantowi, Rahmat.2019.*Standar Pelayanan Minimal (SPM) sebagai Strategi dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Review terhadap Peraturan Pemerintah).*Vol 3 No 2.Universitas samudra.http://doi.org/10.123/jse.v3i2.1891

Rachman, M. Taufik, Hidayat, Rahmad, Mintasrihardi, Dermawan, Muhammad Arriy.2021.*Peningkatan Pemahaman Standar Pelayanan Publik di Desa Dasan Baru Kecamatan Kopang Kabupaten Lombok Timur*.Vol 1 No 2.Universitas Muhammadiyah Mataram

Yusantri, Ilham Nadya.2018.*Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kediri).*Sarjana Thesis.Universitas Brawijaya

Buku :

Sugiyono, 2015.*Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”)*.Bandung: Alfabeta.

Sugiyono.2018.*metode penelitian kuantitatif*.bandung:alfabeta

Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta.

Muri Yusuf. 2014. “*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian. Gabungan”.* Jakarta : prenadamedia group

Almasdi, 2012, *tentang konsep profesionalisme*

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung* : Alfabeta, CV

Undang-undang :

Undang-undang RI no. 32 tahun 201422 yang membahas tentang peran pemerintahan daerah ( DIAKSES PADA 24 OKTOBER 2020))

Undang-Undang Republik Indonesia nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public

Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggara Negara

Undang-undang no 24 tahun 2013 yang mengatur tentang administrasi kependudukan

KEPPRES nomor 88 tahun 2004 menjelaskan tentang pengelolaan administrasi kependudukan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan (Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Magetan Nomor 64)

Peraturan Bupati Magetan Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan

Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik