

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI
BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK**



SKRIPSI

**DISUSUN DAN DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UNTUK
MEMENUHI SEBAGIAN SYARAT-SYARAT PENYUSUNAN SKRIPSI PROGRAM
STUDI ILMU HUKUM**

OLEH

HERANI

20103040009

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Hj. SITI FATIMAH, S. H., M.Hum.

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Herani
NIM : 20103040009
Jurusan : Ilmu Hukum
Fakultas : Syari'ah dan Hukum

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK" adalah asli, hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan plagiasi dar karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan disebutkan dalam acuan daftar pustak.

Yogyakarta, 23 Mei 2024.



Yang menyatakan


Herani

NIM : 20103040009

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudari Herani Kepada
Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum
UIN sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, meneliti dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara/i :

Nama : Herani

NIM 20103040009

Judul : Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Polewali mandar Sulawesi Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sudah dapat diajukan kepada Prodi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar strata satu dalam Ilmu Hukum.

Dengan ini, kami berharap agar skripsi dan tugas akhir saudara tersebut diatas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 03 Juni 2024

Pembimbing,

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



Dr. Hj. Siti Fatimah, S. H., M.Hum.
NIP. 19650210194032001

HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 512840 Fax. (0274) 545614 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-612/Un.02/DS/PP.00.9/07/2024

Tugas Akhir dengan judul : PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : HERANI
Nomor Induk Mahasiswa : 20103040009
Telah diujikan pada : Senin, 10 Juni 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Hj. Siti Fatimah, S.H., M.Hum.

SIGNED

Valid ID: 667c248a753e2



Penguji I

Udiyo Basuki, S.H., M.Hum.

SIGNED

Valid ID: 667a978464e83



Penguji II

Nurainun Mangunsong, S.H., M.Hum.

SIGNED

Valid ID: 6673a544675f0



Yogyakarta, 10 Juni 2024

UIN Sunan Kalijaga

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Prof. Dr. Drs. H. Makhrus, S.H., M.Hum.

SIGNED

Valid ID: 668e2f18950d0

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk berupa atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi sebagaimana diatur dalam Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar masih dikeluhkan oleh beberapa masyarakat, karena belum efisien dan efektif seperti lambatnya pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian dokumen; prosedur pelayanan berbelit-belit dan keterbatasan fasilitas yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar (Ducahil).

Jenis penelitian adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif-analitik, dengan pendekatan yuridis-empiris dengan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar belum sepenuhnya sesuai dengan asas-asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dari analisis yang dilakukan, hanya 6 dari 10 asas dalam undang-undang tersebut yang terlaksana dengan baik, yaitu asas kepentingan umum, kepastian hukum, akuntabilitas, profesionalisme, kesamaan hak/tidak diskriminasi, dan keterbukaan. Namun demikian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar telah berupaya memenuhi standar pelayanan publik namun terkendala dengan keterbatasan alat dan teknologi; kurangnya fasilitas umum, sumber daya manusia yaitu sikap tidak profesional pegawai, dan minimnya partisipasi masyarakat. Ke depan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar diperlukan perbaikan lebih lanjut, peningkatan kualitas untuk mencapai pelaksanaan yang efisiensi dan efektivitas sesuai prinsip-prinsip good governance.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 25 Taun 2009, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar

ABSTRACT

Public services are a series of activities in fulfilling service needs for every citizen and resident in the form of goods, services and / or administrative services as regulated in Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. The implementation of public services at the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency is still complained about by some people, because it is not efficient and effective, such as the slow implementation of services and document completion; convoluted service procedures and limited facilities provided by the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency (Ducapil).

The type of research is field research (Field Research). The nature of the research used is descriptive-analytic, with a juridical-empirical approach with data collection techniques with observation, interviews, questionnaires and documentation.

The results showed that the implementation of public services at the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency was not fully in accordance with the principles of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. From the analysis conducted, only 6 of the 10 principles in the law are well implemented, namely the principles of public interest, legal certainty, accountability, professionalism, equal rights / non-discrimination, and openness. However, the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar Regency has tried to meet public service standards but is constrained by limited tools and technology; lack of public facilities, human resources, namely the unprofessional attitude of employees, and lack of community participation. In the future, public services at the Population and Civil Registration Office of Polewali Mandar need further improvement, quality improvement to achieve efficient and effective implementation according to the principles of good governance.

Keywords: *Public Services, Law Number 25 of 2009, Population and Civil Registration Service of Polewali Mandar Regency.*

MOTTO

“Tetaplah berbuat baik, meskipun tidak diperlakukan dengan baik”

QS. Al-Insyirah ayat 5

“Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah Swt atas rahmat dan karunia-nya serta nikmat yang

begitu besar, kupersembahkan skripsi ini kepada :

Ibu dan Ayahku atas kasih sayang, doa dan dukungan yang begitu besar.

Sauda dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung.

Almamater tercinta UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yang menjadi tempat menimba Ilmu

Pengetahuan dan mengembangkan jati diri.

Dosen-dosen ku yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan dan wawasannya kepada para mahasiswa-mahasiswi-Nya.

Teman-teman seperjuangan ku yang telah mendoakan, mendukung dan memberikan masukan kepada saya.

Dan yang terakhir kepada Bumi pertiwi Republik Indonesia sebagai bukti pengabdian ke tanah air tercinta.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات اشهد ان لا اله الا الله واشهد ان محمدا

رسول الله, اللهم صل على محمد وعلى آل محمد

Assalamualaikum Waromatullahi Wabarokatuh

Puji syukur atas kehadiran Allah *subhanahu wa ta'ala* yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK”. Selanjutnya Shalawat dan salam tercurahkan kepada Baginda Nabiullah Muhammad *salallallahu 'alaihi wa sallam* sebagai pembawa rahmat bagi seluruh alam semesta.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana di fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Segala usaha telah dilakukan agar skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan standar penyusunan karya ilmiah lainnya. Meskipun demikian, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Penyusun berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat yang luas, bukan hanya bagi penyusun, tetapi juga bagi semua para pembaca. Saran dan Kritik yang membangun sangat diharapkan untuk memperbaiki skripsi ini menjadi baik. Penyusunan skripsi ini tentu bukan hanya hasil dari usaha pen sendiri tetapi juga berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya dan juga penghargaan yang setinggi-tingginya kepada seluruh pihak yang secara ikhlas membantu dan mendukung Penyusun dalam Penyusunan skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Phil Al makin, S.Ag., M.A., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2. Bapak Prof. Dr. Drs. Makhrus, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ach. Tahir, S.H.I., S.H, LL.M., M.A, C.M., C.L.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Bapak Faiq Tobroni, M.H., Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Hukum Fakultas syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
5. Ibu Dr. Hj. Siti Fatimah, S. H., M.Hum., selaku Dosen Penasehat Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah berjasa dan meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu saya selama perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Hukum yang telah memberikan Ilmu dan Pengetahuannya kepada saya
7. Seluruh staf dan pegawai Fakultas syari'ah dan Hukum UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
8. Kedua orangtua Penyusun, Bapak Rahman dan Ibu Ros, terima kasih atas segala limpahan kasih sayang,ridho, doa, bimbingan dan kesabaran yang tak henti-hentinya dipanjatkan untuk anak gadis satu-satunya tercantik dan imut-Nya.
9. Kakek dan Nenek terbaik, Bapa Dawang dan Mama hala, Ambo' Alm. Yunus, dan Indo' Almh. Sulo, tersayang dan tercinta.
10. Saudara-Saudara ku, Kakak Tasnim, Kakak alauddin dan Adekku Al-Afrizal yang terbaik dan tersayang.
11. Seluruh keluarga besar yang selalu mendukung dan meberdoa untuk Penyusun.
12. Teman-teman seperjuangan dan terbaik, Nia, Dila, Indah, Dewi, Nanda, Jia, Lilis, Dona, Manda, Hida, Sultan, Ihza, Dimas, Fahim, Muzadi yang selalu mendukung, mendoakan, memberi semangat, membantu dan menemani Penyusun.

13. Teman-teman grup Cmew yang cantik, Latifah, Adel, Gita, Tika, Nadia, Muna, Vina dan Ani yang senantiasa membantu dan memberikan semangat serta doa kepada Penyusun.
14. Teman-teman KKN yang keren, Aini, Windi, Ina, Ika, Laila, Faidul, Syarif, Surya dan Alif yang senantiasa memberikan doa dan semangat kepada Penyusun.
15. Seluruh teman-teman dan pihak-pihak lain yang telah mendukung dan mendoakan terselesaikannya skripsi ini.
16. Terima kasih yang begitu luar biasa kepada Herani selaku Penyusun skripsi ini yang telah berjuang, semangat, tidak menyerah menjalani kehidupan di dunia ini dan terima kasih sudah bertahan hidup sampai saat ini.

Yogyakarta, 03 Juni 2024



Herani

NIM. 20103040009



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
D. Telaah Pustaka	6
E. Kerangka Teoriti	10
F. Metode Penelitian	14
G. Sistematika Pembahasan	18
BAB II TINJUAN UMUM TEORI DESENTRALISASI DAN KEBIJAKAN PUBLIK	20
A. Tinjauan tentang Asas Desentralisasi dalam Otonomi Daerah.....	20
B. Tinjauan tentang Kebijakan Publik.....	29
BAB III PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009	39
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	39
1. Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar	39
2. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar	41
3. Jenis Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar	43
4. Jangka Waktu Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar	47

5. Biaya/Tarif Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.....	47
B. Landasan Konstitusional dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.....	48
C. Kualitas Pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.....	53
BAB IV ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT	57
A. Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	57
B. Akseralisasi Pelayanan Publik dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	67
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xiv



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia sebagai negara hukum menempatkan hukum sebagai dasar atau landasan yang harus di patuhi dalam penyelenggaraan kenegaraan dan kemasyarakatan yang bertumpu pada keadilan, kedamaian dan kemanfaatan atau kebermaknaan. Salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan tujuan negara tersebut adalah dengan memenuhi kebutuhan setiap warga negara, dalam hal ini kebutuhan dasar dan hak sipil melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. “Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pelayanan publik dikelompokkan menjadi 2 bentuk pelayanan yaitu pelayanan barang atau jasa dan pelayanan administratif¹. Salah satu bentuk atau wujud pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah melalui pelayanan standar berupa pelayanan administratif kependudukan. Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa “Administratif Kependudukan adalah serangkaian

¹ Lintang Rahmawati, “Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)”, *Jurnal Respon Publik*, Vol.15. No.9 (Tahun 2021), hlm. 14.

kegiatan layanan yang dikelola oleh instansi pemerintah untuk mendaftarkan dan mengelola data kependudukan suatu masyarakat² serta kegiatan penataan dan penerbitan suatu dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk, pendayagunaan yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan kepada masyarakat merupakan salah satu strategi utama bagi pemerintah dan organisasi pelayanan administrative di Indonesia salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pelayanan dinilai memuaskan apabila pelaksanaan pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dapat menjadi sebuah indikator yang dapat menentukan kepuasan masyarakat dalam memperoleh kebutuhannya dalam hal pemenuhan atas hak-hak administratif penduduk dan perlindungan yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan³.

Pelaksanaan pelayanan publik khususnya bagian kependudukan di kabupaten Polewali Mandar diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah (Perda)

² Fulthoni, *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*, The Indonesian Legal Resource Center (ILRC).2019., hlm. 3-4.

³ Elisabeth Kezia Devantie, *Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan E-KTP Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat. Skripsi, Universitas Diponegoro*,(2018), hlm.4.

Kabupaten Polewali Mandar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar atau biasa disebut dengan Disdukcapil Polman adalah kantor/instansi pelayanan publik yang bergerak dibidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Polman yaitu pelayanan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan beberapa dokumen kependudukan lainnya.

Pelayanan publik dapat dikatakan berkualitas jika masyarakat yang menerima pelayanan tersebut mendapatkan kemudahan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan pelayanan publik ditentukan oleh faktor standar yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik, dimana standar pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 1 ayat (7) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan publik dan menjadi patokan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan terukur⁴.

Penerapan standar pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berasaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionala, transparansi, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan. Akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan dan kemudahan serta terjangkau.

⁴ Felix Avian Reandrinta, Jurnal efektivitas Pelayanan Publik Bidang kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Jurnal, 22 Januari), hlm.2. Diakses 27 maret 2018).

Dalam hubungannya dengan pembuatan dokumen-dokumen resmi yang didaftarkan seperti pembuatan akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kematian dan lain-lain sebagainya dengan kerja para pegawai maka penyusun mengamati atau melakukan penelitian awal terkait proses dalam pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang ingin membuat dokumen-dokumen resmi di Dinas Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Polewali Mandar yang merupakan instansi pemerintah yang didesain untuk melayani masyarakat dibidang kependudukan dan pencatatan sipil untuk memenuhi salah satu hak warga negara.

Dengan demikian pelaksanaan pelayanan publik khususnya dibagian administratif kependudukan masih belum maksimal dikarenakan terdapat keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Mengenai keluhan masyarakat yang kurangnya perhatian petugas kepada masyarakat yaitu keseriusan dan ketulusan dalam memberikan pelayanan sehingga masyarakat sering menunggu cukup lama untuk pembuatan dokumen resmi.

Problematis atau permasalahan yang sering muncul di Disdukcapil Polewali Mandar terkait pelayanan publik salah satunya adalah pelayanan pembuatan E_KTP. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah. Dalam pendaftaran pembuatan E-KTP ini berlaku bagi seluruh warga Indonesia yang terdata sebagai penduduk Kabupaten Polewali Mandar yang telah beranjak 17 Tahun.

Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar terjadi permasalahan disebabkan jumlah penduduk Kabupaten Polewali Mandar yang berhak memperoleh dan telah memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP yang ada di Disdukcapil Polewali Mandar seperti

jaringan yang tidak stabil, ruang tunggu yang kecil serta yang sering menjadi masalah adalah masyarakat harus menunggu lama untuk mendapatkan E-KTP⁵. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan uraian diatas, penyusun tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN POLEWALI MANDAR SULAWESI BARAT BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NO.25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK ”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas maka dapat dirumuskan 2 rumusan masalah, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat?.
2. Apakah pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar terlaksana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mengetahui dan menjelaskan pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.

⁵ Berita,Polewali Mandar Sulawesi Bara, Sandeq.co.id. *Pencetakan E-KTP di Polman Tidak Bisa Dilakukan,Ini Alasannya* diakses 04 Desember 2023 : <https://sandeq.co.id/berita/pencetakan-e-ktp-di-polman-tidak-bisa-dilakukan-ini-alasannya/> .

- b. Unruk mengetahui sejauh mana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat terlaksana sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritik

Kegunaan penelitian untuk menambah wawasan pengetahuan dibidang hukum khususnya hukum administrasi negara yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan.

b. Kegunaan Praktis

Hasil penelitian dapat digunakan untuk mengidentifikasi tahapan atau area proses dalam pelayanan untuk memerlukan perbaikan. Pemerintah daerah dapat menggunakan informasi ini untuk dapat mengoptimalkan prosedur-prosedur yang ada serta dengan memahami hambatan dan masalah dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan, penelitian dapat membantu mencari cara-cara untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan khususnya di tingkat Kabupaten.

D. Telaah Pustaka

Telaah Pustaka merupakan proses sistematis yang dimana penyusun mengumpulkan, meninjau dan menganalisis literatur atau bahan pustaka yang relevan dengan topik penelitian. Telaah Pustaka bertujuan untuk memahami kerangka kerja yang ada dan memahami pemikiran penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik pembahasan yang diteliti. Hasil dari penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan topik pembahasan diperlukan untuk

membantu dan mendukung pelaksanaan penyusunan penelitian ini. Adapun yang menjadi bahan rujukan tersebut sebagai berikut :

Literatur yang pertama adalah jurnal yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo” yang ditulis oleh Jurika abdussamad dengan menggunakan metode penelitian empiris. Jurnal ini membahas mengenai kualitas pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Gorontalo yang dimana penyusun menjelaskan masalah-masalah yang ditemukan dalam pelayanan publik seperti kurangnya profesionalisme dan ketepatan waktu staf pelayanan publik di instansi tersebut serta membahas faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti Kerjasama dan motivasi ntar pegawai sebagai factor pendukung dan kurang memadainya sumber daya manusi dan sarana prasarana yang dimana hal tersebut sebagai factor penghambat. Selain itu penyusun juga memberikan saran berupa rekomendasi untuk meningkatkan kecermatan dan ketelitian pegawai dalam melayani pengguna layanan, meningkatkan kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan dan mengikuti standar pelayanan yang jelas⁶.

Literatur yang kedua adalah jurnal yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Soppeng” yang ditulis oleh Risma Nismawaty A, Muhammad Fajar Maualana, Jamaluddin, Muhammad Darwis dan rudi Salam. Dalam penelitian ini membahas mengenai efektif pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Soppeng dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan tehnik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian pada jurnal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di kantor dinas kependudukan

⁶ Juriko abdussamad, “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo”, *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo* (Volume VI Nomor 2 Desember 2019)

dan catatan sipil Kabupaten Soppeng telah efektif dalam hal prosedur standar waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas/pegawai pelayanan. Namun terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki. Dalam penelitian ini, penyusun lebih menekankan pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat⁷.

Literatur ketiga adalah skripsi yang ditulis oleh Andry Benefinto Christanto dengan berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil Kota Yogyakarta” dengan menggunakan metode penelitian normatif. Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan pelayanan publik di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Yogyakarta dapat ditinjau dari 5 dimensi yaitu ditinjau dari *reability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (perhatian). Adapun kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan publik adalah kurangnya SDM yang memadai, terbatasnya dana atau anggaran instansi tersebut, kendala kesadaran masyarakat, kurang memadainya sarana dan prasarana, kurangnya syarat administrative pengurusan, dan factor non teknis seperti rusaknya peralatan di instansi tersebut. Dengan adanya kendala-kendala tersebut dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Yogyakarta mengupayakan beberapa hal untuk mengatasi kendala tersebut diantaranya melakukan sosialisasi secara langsung ke masyarakat agar masyarakat dapat mengerti dan mengetahui mengenai pelaksanaan

⁷ Risma Niswaty, A.Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, M.Darwis, Rudi Salam, “Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng, *Jurnal Administrasi Publik*, Volume XVI Nomor V (1 Juni 2020).

pelayanan publik dan pelayanan langsung siding akta kelahiran serta peningkatan kapasitas petugas melalui Pendidikan dan pelatihan⁸.

Literatur Keempat, adalah skripsi yang ditulis oleh Nur Hikmah dengan judul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jennepono”. Skripsi tersebut bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di instansi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe fenomenologi untuk memberikan gambaran umum terkait data yang dikumpulkan dari lapangan secara objektif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi dan wawancara dengan beberapa informan, sedangkan analisis data menggunakan model analisis interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jeneponto masih belum optimal. Ini terlihat dari ketidakadilan dalam pelayanan oleh sebagian pegawai, ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, serta ketidakmampuan pegawai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, terdapat kekurangan dalam memberikan kejelasan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penerapan prinsip-prinsip good governance yang lebih terstruktur untuk mewujudkan pelayanan publik yang maksimal di instansi tersebut⁹.

Adapun yang menjadi perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah penelitian ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan publik dibagian administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan memberikan penjelasan analisa penyusun terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan

⁸ Andry Benefinto Chritarto, “Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”, *Skripsi*, Universitas Admajaya Yogyakarta, (2022).

⁹ Nur Hikmah, “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jennepono”, *Skripsi*, Universitas Muhammadiyah Makassar, (2023).

dan Pencatatan sipil apa telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik serta menunjukkan kendala dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga tidak optimalnya pelaksanaan pelayanan tersebut. Selain itu objek tempat penelitian juga menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya, yaitu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi Barat.

E. Kerangka Teoriti

Kerangka teoritik berfungsi sebagai peta atau gambaran konseptual yang membantu peneliti dan pembaca untuk memahami dasar teoritis dari penelitian tersebut. Hal ini dapat membantu dan mengarahkan penelitian dalam pemilihan metode penelitian serta memberikan dasar untuk menganalisis hasil penelitian. Kerangka teoritik juga membantu peneliti dalam Menyusun rencana analisis data dan interpretasi hasil penelitian. Dengan demikian, penelitian ini akan menggunakan 2 teori yang berkaitan dengan pembahasan yang akan diteliti, diantaranya sebagai berikut :

1. Desentralisasi

Pembagian wilayah Indonesia ke dalam daerah besar dan kecil, beserta bentuk dan susunan pemerintahannya, ditetapkan melalui undang-undang dengan mempertimbangkan dasar dan sistem pemerintahan negara serta hak-hak asal-usul daerah yang memiliki kekhususan. Pernyataan "mengingat dasar permusyawaratan" membentuk asas otonomi berdasarkan prinsip desentralisasi. Sementara itu, "dalam sistem pemerintahan negara" yang merujuk pada bentuk kesatuan Republik Indonesia (Pasal 1 Ayat 1 UUD 1945), desentralisasi dilaksanakan bersama dengan

dekonsentrasi, serta memungkinkan pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan di daerah berdasarkan asas tugas pembantuan¹⁰.

Desentralisasi merupakan lawan kata dari sentralisasi, karena awalan "de" menunjukkan penolakan terhadap kata yang diikutinya. Jadi, desentralisasi adalah penyerahan berbagai urusan, baik dalam hal pengaturan berupa pembuatan peraturan perundang-undangan maupun pelaksanaan pemerintahan itu sendiri, dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah, sehingga menjadi tanggung jawab pemerintah daerah tersebut.¹¹ Konsep desentralisasi muncul sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang demokratis dan mengakhiri sistem pemerintahan yang sentralistik. Pemerintahan sentralistik dianggap kurang populer karena dinilai tidak mampu memahami dan menghargai nilai-nilai yang hidup dan berkembang di daerah¹².

Dalam sistem desentralisasi, sebagian kewenangan pemerintah pusat diserahkan kepada pihak lain untuk dilaksanakan. Penyerahan kewenangan ini dikenal sebagai desentralisasi. Desentralisasi kewenangan dapat dilakukan oleh pemerintah pusat dalam berbagai bentuk, misalnya:¹³

- Desentralisasi teritorial.
- Desentralisasi fungsional, termasuk desentralisasi menurut dinas/kepentingan.
- Desentralisasi administrative atau yang lazim di sebut dekonsentrasi.

Menurut Bagir Manan, pelaksanaan otonomi daerah melibatkan asas desentralisasi yang berarti bahwa wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi juga oleh unit-

¹⁰ Albert Hasibuan dan Sutomo, *"Otonomi Daerah, Peluang dan Tantangan"*, (Jakarta: PT.Sinar HarapanSuaraPembaharuan, 2002), hlm. 76-77.

¹¹ Inu Kencana Syafie, *"Sistem Pemerintahan Indonesia"*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1994), hlm. 78.

¹² Elfi Indra, *"Hukum Harus Ditegakkan, Walaupun dunia Besok Akan Runtuh"*, diakses Jumat 10 Juni 2011, hlm. 27.

¹³ Irawan Soejito, *"Hubungan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah"*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1990), hlm. 30.

unit pemerintahan yang lebih rendah, baik dalam bentuk satuan teritorial maupun fungsional. Unit-unit pemerintahan yang lebih rendah diberi wewenang dan dibiarkan mengatur serta mengurus sebagian urusan pemerintahan mereka sendiri. Dengan demikian, desentralisasi merupakan pengakuan hak atau penyerahan kewenangan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah¹⁴.

Untuk lebih jelasnya, hal ini dapat dilihat dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 9 mengenai urusan pemerintahan, yaitu:

1. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum.
2. Urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.
3. Urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.
4. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah.
5. Urusan pemerintahan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Dalam kaitannya dengan teori desentralisasi, kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar berfokus pada penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan secara mandiri. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar termasuk dalam urusan pemerintah konkuren, di mana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan urusan wajib yang tidak dikategorikan sebagai pelayanan dasar sebagaimana dimaksud dalam UU No 23 Tahun 2014 tentang

¹⁴ Hendra Kariangan, *Politik Hukum dalam Mengelola Keuangan Daerah* (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.87.

Pemerintahan Daerah. Dengan penerapan desentralisasi, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Polewali Mandar memiliki kewenangan untuk melaksanakan tugas-tugas ini secara efisien dan responsif, menyesuaikan layanan dengan kebutuhan masyarakat setempat, serta memastikan akurasi dan keamanan data kependudukan. Hal ini juga meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik, mendukung pembangunan yang lebih merata, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di Polewali Mandar.

2. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang diambil atau tidak diambil oleh pemerintah dengan tujuan tertentu demi kepentingan seluruh masyarakat.¹⁵ Sebagai hasil dari proses legislasi, kebijakan publik harus relevan dengan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, kebijakan publik mencakup proses pemilihan dan penyaringan berbagai alternatif terbaik untuk menyelesaikan masalah tertentu di masyarakat. Selain itu, kebijakan publik melibatkan proses identifikasi masalah, cara pemecahannya, penentuan kebijakan, implementasi, dan evaluasinya¹⁶.

Menurut William Dunn, kebijakan publik dapat diartikan sebagai serangkaian tindakan atau kegiatan yang diajukan oleh individu, kelompok, atau pemerintah dalam konteks tertentu, dengan tujuan mengatasi hambatan atau kesulitan demi mencapai tujuan yang diinginkan.¹⁷

Pelaksanaan kebijakan publik dapat diukur atau dievaluasi berdasarkan beberapa dimensi seperti, konsistensi, transparansi, partisipasi, akuntabilitas, keadilan, efektivitas, dan efisiensi. Hal tersebut juga berkaitan dengan prinsip-

¹⁵ Irfan Islamy, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, (Jakarta: Bima aksara, 2003), hlm.13.

¹⁶ Agus Dwiyanto, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2012), hlm.21.

¹⁷ Yanti Fatmariyanti, Anis Fauzi, "Kebijakan Publik Versi William Dunn, Analisis dan Implementasi". *Journal of Humanities and Social Studies*, Vol.1 No. 1, (20 Mei 2023), hlm.3.

prinsip *Good Governance*, hal tersebut terlihat dari konsep dan sifat Tindakan yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan publik¹⁸. Adapun dimensi dalam pelaksanaan kebijakan publik, sebagai berikut :

- a. Konsistensi
- b. Transparansi
- c. Partisipasi
- d. Akuntabilitas
- e. Keadilan
- f. Efektivitas
- g. Efisiensi

Menurut William Dunn, tindakan implementasi kebijakan dapat pula dibedakan ke dalam “Policy inputs and policy process”. Policy inputs berupa masukan sumber daya, sedangkan policy process bertalian dengan kegiatan administratif, organisasional, yang membentuk transformasi masukan kebijakan ke dalam hasil-hasil (outputs) dan dampak (impact) kebijakan¹⁹.

Dengan landasan teori ini, penelitian mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Polewali Mandar berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat mengidentifikasi kendala yang dihadapi dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance*.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan pendekatan sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasikan data dalam rangka menjawab pertanyaan yang dirumuskan masalah dalam penyusunan penelitian atau mencapai tujuan

¹⁸ Rian. N.D, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017).

¹⁹ Yanti Fatmariyanti, Anis fauzi, “Kebijakan Publik Versi William dunn, Analisis dan Implementasi”. *Journal of Humanities and Social Studies*, Vol.1 No. 1, (20 Mei 2023), hlm.7.

penelitian. Berikut beberapa metode penelitian yang digunakan penyusun untuk mencapai tujuan penelitian dan menjawab pertanyaan penelitian, diantaranya sebagai berikut :

1. Jenis Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu mengumpulkan dan mengambil data berdasarkan apa yang didengar, dilihat dan/atau disaksikan secara langsung oleh penyusun di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian dari penulisan ini adalah bersifat deskriptif-analisis. Deskriptif-analisis merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan dan menganalisis fenomena social, praktik dan kebiasaan²⁰. Deskriptif yaitu untuk menggambarkan secara umum terkait pelaksanaan pelayanan administratif kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Analisis yaitu menganalisis apakah pelaksanaan pelayanan administratif kependudukan sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta menjelaskan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik tersebut sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

3. Pendekatan Penelitian

Dalam pendekatan penelitian, penyusun menggunakan pendekatan penelitian yuridis empris, yaitu suatu metode penelitian yang menggabungkan unsur-unsur hukum (yuridis dengan fakta empris dalam suatu penelitian. Dengan kata lain

²⁰ Kontjaraningrat, Metode Penelitian Masyarakat (Jakarta: Gramedia, 1985), hlm. 19.

pendekatan penelitian ini dilakukan dengan cara melihat realita praktik di lapangan sudah sesuai dengan unsur-unsur hukum yang telah ditetapkan. Pendekatan penelitian ini juga dikenal sebagai pendekatan sosiologis yang dilakukan di lapangan secara langsung.

4. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Dalam hal ini data primer dapat dilakukan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan data langsung lainnya. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari kepala dan staf Kantor Dinas Kependudukan dan PePencatatan Sipil Kabupaten Polewali mandar serta pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang menjadi pendukung dari data primer dalam menyusun penelitian. Dalam penelitian ini, penyusun menggunakan data sekunder seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2019 tentang Ketenagakerjaan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penyusun melakukan beberapa teknik pengumpulan data diantaranya sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi merupakan metode penelitian yang dilakukan secara langsung untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar agar tujuan penelitian ini dapat terwujud.

b. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode penelitian yang menggunakan data dengan mendapatkan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan penelitian sehingga dapat mewujudkan tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya-jawab antara narasumber dengan pewawancara. Dalam hal ini penyusun melakukan wawancara kepada kepala dan staf pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar serta masyarakat yang mendapatkan layanan di instansi tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data otentik yang bersifat dokumentasi berupa catatan harian, catatan yang penting dan arsip serta data dokumen-dokumen yang tertulis.²¹

Dalam penelitian ini dokumen yang dibutuhkan adalah dokumen administrasi pelayanan kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

²¹ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan praktik*, cet Ke-3 (Jakarta : Bumi Aksara, 2015) hlm 160.

d. Analisis Data

Analisis data penelitian yang digunakan adalah analisis secara kualitatif terhadap data sekunder dan data primer yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam menganalisis data terdapat tahap yang dilakukan untuk menentukan isi atau pembahasan yang dikumpulkan dalam suatu penyusunan dengan literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian.

G. Sistematika Pembahasan

Guna memudahkan pemaparan atau pembahasan secara jelas tentang arah dan tujuan penelitian ini, maka berikut ini penyusun paparkan mengenai sistematika pembahasan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu :

Bab pertama merupakan pendahuluan yang didalamnya terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, telaah Pustaka, kerangka teoritik, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab kedua berisi tentang pengembangan penjelasan landasan teori yang merupakan pemaparan lanjutan dari sub-judul kerangka teoritik pada bab pertama pendahuluan yang digunakan untuk menganalisis masalah yang diangkat sebagai pembahasan pada penelitian ini. Pada bab kedua, penyusun membahas konsep dan teori otonomi daerah dan kebijakan publik yang didalamnya berisi pelaksanaan pelayanan publik di bagian kependudukan yang mencakup proses pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Bab ketiga, berisi tentang data objek yang menjadi fokus penelitian atau data lapangan yang berupa hasil observasi dan wawancara kepada pihak-pihak yang bersangkutan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta masyarakat yang sedang melakukan layanan di instansi tersebut tentang implementasi pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil dan mengetahui pelaksanaan pelayanan publik telah sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Bab Keempat, berisi tentang analisis yang merupakan argumentasi, deskripsi bahkan kritik yang dibangun dari kerangka teoritik yang menjadi landasan teori penelitian terhadap hasil data penelitian. Penyusun menerangkan terkait analisis hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori yang digunakan oleh penyusun dalam penelitian ini.

Bab Kelima merupakan bagian penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan dalam penelitian merangkum temuan utama dan menjawab pokok permasalahan yang diteliti. Saran adalah usulan atau kritik terhadap kesimpulan penelitian, yang diharapkan dapat membantu pihak terkait dan masyarakat secara umum.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisa, pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar Sulawesi barat berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, telah memperhatikan asas-asas pelayanan publik seperti kepentingan umum, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, dan kesamaan hak tanpa diskriminasi. Layanan publik yang disediakan mencakup berbagai sistem, mulai dari layanan langsung, *online*, hingga penjemputan dokumen kependudukan ke daerah-daerah tertentu. Selain itu, informasi terkait layanan publik juga mudah diakses melalui *website* resmi, memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Adanya jaminan kepastian hukum dalam pelaksanaan pelayanan publik menegaskan bahwa setiap tindakan yang diambil oleh penyelenggara layanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, pelayanan publik dilakukan secara merata tanpa adanya keberpihakan atau diskriminasi, menunjukkan bahwa asas-asas pelayanan publik telah diterapkan dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat mengadopsi berbagai inovasi teknologi yang dapat mempercepat dan mempermudah proses administrasi. Salah satu inovasi penting adalah penerapan Identitas Kependudukan Digital (IKD), yang

memungkinkan masyarakat untuk mengakses data kependudukan mereka secara digital melalui aplikasi mobile.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar telah berusaha mengimplementasikan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, namun demikian masih terdapat beberapa hambatan yang menghambat optimalitas, efisiensi, dan efektivitasnya. Tercatat bahwa pelayanan publik masih lambat dan seringkali tidak sesuai dengan informasi yang diberikan oleh penyelenggara layanan. Selain itu, kenyamanan masyarakat kurang diperhatikan, pelaksanaan pelayanan terkadang berbelit-belit, dan beberapa penyelenggara layanan kurang disiplin serta kurang ramah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar perlu ditingkatkan. Kendala-kendala ini meliputi keterbatasan alat dan teknologi, keterbatasan fasilitas, kurangnya partisipasi masyarakat, dan kekurangan dalam profesionalisme penyelenggara layanan. Oleh karena itu, upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik menjadi penting untuk dilakukan guna memastikan bahwa kebutuhan dan harapan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik di masa mendatang.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Polewali Mandar, disarankan untuk menggunakan beberapa inovasi seperti :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar dapat meningkatkan sosialisasi terbuka untuk memudahkan akses informasi layanan kependudukan. Sosialisasi intensif membantu masyarakat memahami prosedur dan manfaat layanan, mengurangi kebingungan, dan mempercepat pengurusan

dokumen. Memanfaatkan media konvensional dan digital, seperti media sosial, situs web resmi, dan media cetak, dapat menjangkau audiens lebih luas. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar dapat meningkatkan sosialisasi terbuka untuk memudahkan akses informasi layanan kependudukan. Sosialisasi intensif membantu masyarakat memahami prosedur dan manfaat layanan, mengurangi kebingungan, dan mempercepat pengurusan dokumen. Memanfaatkan media konvensional dan digital, seperti media sosial, situs web resmi, dan media cetak, dapat menjangkau audiens lebih luas. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-undang No 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
- Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 57 Tahun 2019 tentang Ketenagakerjaan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri RI Nomor 108 Tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Polewali Mandar Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Bupati Nomor 36 Tahun 2017 tentang Tugas Pokok dan Fungsi, Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar.

Buku

- Agus Dwiyanto, *"Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia"*, (Yogyakarta: Gdjah Mada University Press, 2012).
- Andi Cudai Nur, Muhammad Guntur, *"Analisis Kebijakan Publik"*, (Makassar: Badan Penerbit UNM, 2019).
- Bagir Manan, *"Hubungan Pusat dan Daerah menurut Undang-Undang Dasar 1945"*, Bandung: Amico, 1998.
- Budi Winarno, *"Kebijakan Publik Era Globalisasi"*, Yogyakarta: CAPS, 2016.
- David Hel, *Demokrasi dan Tatahan Global Dari Negara Modern Hingga Pemerintahan Kosmopolitan* Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2004.
- B.N. Marbun. *Otonomi Daerah 1945-2010 Proses dan Realita: Perkembangan Otonomi Daerah, Sejak zaman Kolonial sampai saat ini*, Ed. Revisi; Cet, II; Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 2010.
- Dede Rosyada, *Demokrasi, Hak Adasi Manusia dan Masyarakat madani*, Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2000.
- E. Koswara, *Otonomi Daerah untuk Demokrasi dan Kemandirian Rakyat*, Jakarta: Yayasan Parida, 2001.
- Fulthoni, *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*, The Indonesian Legal Resource Center (ILRC, 2019).
- Haw Widjaja, *Penyelenggaraan Otonomi Daerah Di Indonesia*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.

- Hendra Kariangan, *Politik Hukum dalam Mengelola Keuangan Daerah*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Hermanto Suaib, A Sakti R, S Rakia, Arie Purnomo Hayat M, Chorella, “*Pengantar Kebijakan Publik*”, Makassar: Humanities Genius, 2022
- Irfan Islamy, *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: Bima aksara, 2003.
- Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan praktik*, cet Ke-3, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Gie, The Liang, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung, (1998).
- Kamaruddin Sellang, *Administrasi dan Pelayanan Publik antara Teori dan Aplikasinya*, Yogyakarta: Ombak. 2016.
- Kontjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1998.
- Kontjaraningrat, *Metode Penelitian Masyarakat*, Jakarta: Gramedia, 1985
- Krishna D Darumurti dan Umbu Rauta, *Otonomi Daerah Perkembangan Pemikiran dan Pelaksanaan*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000,
- Leo Agustino, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Mhd. Shiddiq, *Perkembangan Pemikiran dalam Ilmu Hukum*, Jakarta: Pradnya Paramita, 2003.
- Miriam Budiardjo, *Dasar-Dasar Ilmu Politik*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013).
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, (1995).
- Noer Fauzi dan R. Yando Zakaria, *Mensiasati Otonomi Daerah*, Yogyakarta: Konsorsium pembaruan Agraria bekerjasama dengan INSIST “Press”, 2000.
- Pheni Chalid, *Otonomi Daerah: Masalah Pemberdayaan dan Konflik*, Jakarta: Kemitraan, 2005.
- R.G. Kartasapoetra, *Sistematika Hukum Tata Negara*, Jakarta: Bina Aksara, 1987
- Riant Nugroho, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan evaluasi*, Jakarta: PT. Eles Media, 2003.
- Rian. N.D, *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2017.
- Said zainal Abidin, *Kebijakan Publik*, Jakarta: Galemba Humanika, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung, (2013).
- Sadjijono, *Seri Hukum Kepolisian, Polri dan good governance*, Laksbang Mediatama, Yogyakarta, 2008.
- Sri Soemantri, *Prosedur dan Sistem Perubahan Konstitusi*, Bandung, Alumni, 2006.
- Sobirin Malim, *Gagasan Perlunya Konstitusi Baru Pengganti Undang-Undang Dasar 1945*, Yogyakarta: UII Press, 2001.

Tim Redaksi, *Undang-Undang Pemerintahan Daerah dan Perubahannya: Dari Undang-Undang No.23 tahun 2014, Undang-Undang No.2 Tahun 2015 dan Undang-Undang No.9 Tahun 2015*, Jakarta: Bhuana Ilmu Populer,2017.

Utang Rosidin, *Otonomi Daerah dan Desentralisasi: Dilengkapi Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 dan Perubahan-perubahannya* , Cet. I; Bandung; Pustaka Setia,2010.

Ubadillah, *Demokrasi, HAM DAN Masyarakat Madani*, Jakarta:: Indonesia Center for Civic Education,2000.

Widjaja, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2002.

Jurnal

Achni Sutopo, “*Kualitas Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*”, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2017.

Afandi, I., & Warjio. *Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Asahan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Dalam Pencapaian Target Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan*, Jurnal Administrasi Publik, 2015.

Andry Benefinto Chritarto, “*Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*”, Skripsi, Universitas atmajaya Yogyakarta, 2022.

Didi Antoni, “*Otonomi Daerah Di Indonesia Dalam Prespektif Ketatanegaraan Islam*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, (2019).

Elisabeth Kezia Devantie, *Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan E-KTP Di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat*. Skripsi, Universitas Diponegoro,2018.

Eva Rahayu, “*Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Demak*”, Skripsi, Universitas Islam agung Semarang, 2023.

Febi Dwi Audyanti, “*Implementasi Kebijakan Publik (Studi Kartu Sehat Bekasi Tahun 2017 dan 2018)*”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2020.

Felix Avian Reandrinta, *Efektivitas Pelayanan Publik Bidang kependudukan Dan Catatan Sipil Pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo Setelah Berlakunya Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik* ,Jurnal, 22 Januari),. Diakses 27 maret 2018.

Indah Lestari, “*Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Sawerigading Kota Palopo*”, Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2022.

Juriko abdussamad, “*Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gorontalo*”, Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Taruna Gorontalo (Volume VI Nomor 2 Desember 2019).

Lintang Rahmawati, “*Efektivitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Kelurahan Samaan Kecamatan Klojen Kota Malang)*”, Jurnal Respon Publik, Vol.15. No.9 (Tahun 2021).

- M.Dimas radiansyah, *“Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung”*, Skripsi, Universitas Lampung, Bandar Lampung, 2022.
- M.Fariz fachrizal, *“Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis IT di Kantor Camat Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau”*, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan 2022.
- Mety Aspalinda, *“Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karimun (Studi Kasus Pada Pelayanan Akta Kelahiran)”*, Jurnal Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau Kampus Bina Widya Km.12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru 28293, Tahun 2021.
- Nurul Fika, Anis fauzi, Ahmad Qurtubi, *“Analisis Kebijakan Versi William Dunn dalam Pondok Pesantren Modern”*, Journal of Education, Vol. 5, No. 4, Mei-Agustus 2023.
- Ratna ani Lestari, Agus santoso, *“Pelayanan Publik dalam Good governance”*, Jurnal Juispol Vol.2 No.1, Mei 2022.
- Risma Niswaty, A.Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin, M.Darwis, Rudi Salam, *“Efektivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng”*, Jurnal Administrasi Publik, Volume XVI Nomor, 1 Juni 2020.
- Robi Cahyadi Kurniawan, *“Tantangan Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah”*, Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung, Tahun 2020.
- Rozita Izlin, *“Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar”*, Skripsi, Universitas Islam Negeri sultan Syarif KasimRiau Pekanbaru, 2021.
- Sri Devy ramadhani, *“Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kabupaten Bone”*, Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2022.
- Yanti Fatmariyanti, Anis fauzi, *“Kebijakan Publik Versi William dunn, Analisis dan Implementasi”*.Journal of Humanities and Social Studies, Vol.1 No. 1, 20 Mei 2023.
- Yustika Oktara Domas, *“Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lambung Utara”*, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2022.

Sumber-Sumber Lain

- Website : Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar, Sulawesi Barat, <https://dinasdukcapil.polmankab.go.id/> .
- Berita,Polewali Mandar Sulawesi Bara, Sandeq.co.id. Pencetakan E-KTP di Polman Tidak Bisa Dilakukan,Ini Alasannya diakses 04 Desember 2023 : <https://sandeq.co.id/berita/pencetakan-e-ktp-di-polman-tidak-bisa-dilakukan-ini-alasannya/> .