

**EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Suatu Keputusan
Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan
Publik Kota Banda Aceh)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Hukum**



Oleh

NAMA	: NADYA BALQIS
NPM	: 2201110097
PROGRAM STUDI	: ILMU HUKUM
BAGIAN	: HUKUM TATA NEGARA

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2026**

Telah disetujui

Untuk Diajukan Kepada Panitia Ujian Skripsi Fakultas Hukum
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul Skripsi

**EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Suatu Keputusan
Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan
Publik Kota Banda Aceh)**

Banda Aceh, 19 Agustus 2026

Pembimbing



Rusnin, S.H., M.H.

**EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN
PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL (Suatu Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun
2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh)**

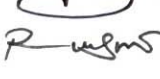
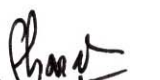
Oleh

Nama : Nadya Balqis
No. Mahasiswa : 2201110097
Program studi : Ilmu Hukum
Bagian : Hukum Tata Negara

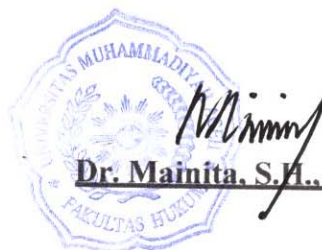
Telah Dipertahankan di Depan Sidang Penguji
Pada Tanggal 29 Agustus 2026
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

DEWAN PENGUJI

1. Ketua : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.
2. Sekretaris : Trio Yusandy, S.H., M.Kn.
3. Pembimbing : Rusnin, S.H., M.H.
/Penguji I
4. Penguji II : Dr. Syarifah Sharah Natasya, S.H., M.H.
5. Penguji III : Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

()
()
()
()
()

Banda Aceh, 07 September 2026
Universitas Muhammadiyah Aceh
Dekan Fakultas Hukum


Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes.

ABSTRAK

NADYA BALQIS, 2026
EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (Suatu Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh)
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh (v, 66) pp., bibl., app.

Rusnin, S.H., M.H.

Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh menjadi dasar dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap persyaratan, meningkatnya waktu tunggu saat jumlah pemohon tinggi, serta gangguan jaringan dan sistem pelayanan.

Tujuan penulisan ini untuk menjelaskan tingkat pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik pada Pemerintah Kota Banda Aceh, faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelayanan publik, serta upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Data diperoleh dari peraturan perundang-undangan, buku, pendapat ahli hukum, serta wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, petugas pelayanan, masyarakat penerima pelayanan, dan akademisi.

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Banda Aceh telah melaksanakan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025, yang ditunjukkan dengan tersedianya standar pelayanan, informasi mengenai persyaratan, prosedur, biaya dan waktu pelayanan, serta sarana dan prasarana pendukung. Namun, pemenuhan standar tersebut masih terdapat kendala berupa ketidaklengkapan persyaratan masyarakat, meningkatnya jumlah pemohon, serta gangguan jaringan dan sistem. Sehingga masih perlu ditingkatkan agar pelaksanaannya lebih optimal dan konsisten. Upaya pemenuhan dilakukan melalui penyediaan komponen standar pelayanan, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, perbaikan sarana dan prasarana, penguatan sistem informasi, evaluasi, serta pengawasan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat.

Disarankan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh dan penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan pemenuhan dan pelaksanaan standar pelayanan secara konsisten melalui evaluasi dan pengawasan berkala, peningkatan kompetensi petugas, penyediaan informasi pelayanan yang jelas, serta perbaikan sarana dan prasarana. Selain itu, pemanfaatan teknologi dan penguatan mekanisme pengaduan masyarakat perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat terlaksana secara efektif, cepat, mudah, transparan, dan berkualitas.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan skripsi dengan judul **Evaluasi Pemenuhan Standard Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banda Aceh (Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh)** dapat diselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa selalu tercurahkan kepada pangkuan alam Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Selama penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan hambatan. Sehingga penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak baik secara materil maupun moril. Oleh karena itu dengan kerendahan hati diucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Rusnin, S.H.,M.H. selaku Dosen Pembimbing dan juga sekaligus Dosen Wali yang telah banyak memberikan bimbingan serta arahan tiada hentinya dari awal hingga selesai penulisan skripsi ini, dan juga telah banyak memberikan bimbingan akademik dan nasehat-nasehat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Dr. Mainita, S.H., M.H.Kes., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah mendidik dan memberikan ilmu dengan tulus dan ikhlas.

3. Para Dosen dan seluruh tenaga kependidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh yang telah membekali ilmu pengetahuan dan bimbingan serta pelayanan akademik yang baik selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuan, doa serta dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh. Setiap kontribusi yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sangat berarti bagi penulis.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ayahanda Iswadi Wahab dan Ibunda saya Hernita M.Nur yang telah membesarkan, serta mencurahkan kasih sayang, pengertian dan telah memberikan cinta yang begitu besar dan senantiasa memanjatkan do'a, membantu dan memberikan motivasi sehingga dapat menyelesaikan studi pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Aceh.

Penulis juga menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dukungan moril maupun materil, perhatian, semangat, serta motivasi kepada penulis selama menempuh pendidikan hingga penyusunan skripsi ini. Kehadiran dan dukungan keluarga menjadi sumber kekuatan yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan setiap tahapan perkuliahan dan penelitian ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membacanya. Disadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Banda Aceh, 29 Agustus 2026
Penulis

Nadya Balqis
NPM 2201110097



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan.....	10
C. Metode Penelitian.....	11
D. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK	16
A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik	16
B. Tinjauan Tentang Standar Pelayanan dan Kepatuhan	26
C. Teori Evaluasi Kebijakan Publik/Teori Efektivitas Hukum.....	34
D. Tinjauan Tentang Kewenangan dan Tanggung Jawab Pemerintah Daerah.....	36
BAB III EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK DISDUKCAPIL KOTA BANDA ACEH	41
A. Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	41
B. Bentuk Pelaksanaan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh	52
C. Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banda Aceh	58
BAB IV PENUTUP.....	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang dan Permasalahan

Indonesia merupakan negara hukum sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Konsekuensi Indonesia sebagai negara hukum menghendaki agar setiap penyelenggaraan kehidupan bernegara dan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam perspektif hukum tata negara, penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan kekuasaan negara, tetapi juga mencakup pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam memenuhi hak dan kepentingan masyarakat. Salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan tersebut adalah penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari fungsi pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.¹ Pemerintah sebagai penyelenggara negara dan pemerintahan daerah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan kewenangan yang dimilikinya serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak semata-mata dipandang sebagai kegiatan administratif pemerintahan, melainkan merupakan bentuk pelaksanaan kewajiban hukum pemerintah kepada masyarakat sebagai warga negara.

¹ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006, hlm. 17.

Dalam negara hukum, setiap warga negara memiliki kedudukan yang sama di hadapan hukum dan pemerintahan serta berhak memperoleh perlakuan dan pelayanan yang sesuai dengan hukum. Hal tersebut sejalan dengan ketentuan Pasal 28D ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang memberikan jaminan terhadap pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil serta perlakuan yang sama di hadapan hukum. Selain itu, Pasal 34 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa negara bertanggung jawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas pelayanan umum yang layak. Ketentuan konstitusional tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari tanggung jawab negara yang harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, keadilan, dan kemanfaatan.

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan kewajiban negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat melalui suatu sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak. Dalam rangka memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah membentuk Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut menjadi landasan hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mengatur mengenai asas penyelenggaraan pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, hak dan kewajiban penyelenggara maupun masyarakat, standar pelayanan, penyelenggaraan

pelayanan, pengelolaan pengaduan, serta pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada dasarnya menghendaki agar penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Keberadaan standar pelayanan memberikan kepastian mengenai pelayanan yang menjadi hak masyarakat sekaligus menjadi kewajiban bagi penyelenggara untuk memenuhinya. Dengan demikian, standar pelayanan mempunyai kedudukan penting dalam menjamin adanya kepastian hukum antara penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan.²

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik menjadi salah satu bentuk konkret pelaksanaan urusan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pemerintah daerah dalam melaksanakan kewenangannya tidak hanya dituntut untuk menyelenggarakan pemerintahan secara administratif, tetapi juga berkewajiban memastikan agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketentuan hukum yang berlaku.³ Hal tersebut berkaitan dengan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik, khususnya asas kepastian hukum, kepentingan umum, keterbukaan, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

² Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, 2019, hlm. 307.

³ Philipus M. Hadjon, dkk., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008, hlm. 130.

Pelaksanaan pelayanan publik yang memenuhi standar merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Standar pelayanan diperlukan agar terdapat ukuran yang jelas mengenai kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui standar pelayanan, masyarakat dapat memperoleh kepastian mengenai persyaratan, prosedur dan mekanisme, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta mekanisme pengaduan. Dengan adanya standar tersebut, penyelenggara tidak mempunyai keleluasaan yang tidak terbatas dalam memberikan pelayanan, karena pelaksanaan pelayanan harus tunduk pada standar yang telah ditetapkan.⁴

Pengaturan mengenai pelayanan publik kemudian dilaksanakan lebih lanjut melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah tersebut memberikan pengaturan lebih lanjut mengenai penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk mengenai sistem pelayanan terpadu dan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, terdapat hubungan yang bersifat hierarkis antara Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dengan peraturan pelaksanaannya sebagai landasan penyelenggaraan pelayanan publik.

⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2018, hlm. 28.

Perkembangan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang efektif, efisien, cepat, mudah, transparan, dan terintegrasi mendorong pemerintah untuk mengembangkan pola pelayanan terpadu melalui Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai pelayanan dari kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, serta pihak lainnya dalam suatu tempat atau sistem pelayanan yang terpadu. Pembentukan Mal Pelayanan Publik pada hakikatnya merupakan bagian dari upaya negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Secara khusus, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Peraturan Presiden tersebut menjadi dasar hukum penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik sebagai bentuk integrasi pelayanan publik guna meningkatkan kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan dalam memperoleh pelayanan. Dengan adanya pengaturan tersebut, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik tidak hanya merupakan kebijakan administratif pemerintah, tetapi memiliki dasar hukum yang jelas dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan.

Pengaturan teknis mengenai penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik selanjutnya terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 92 Tahun 2021 tentang Petunjuk

Teknis Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Peraturan tersebut memberikan pedoman teknis bagi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan Mal Pelayanan Publik, termasuk berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan, pengintegrasian pelayanan, jenis pelayanan, serta pengelolaan dan pelaksanaan pelayanan. Dengan demikian, penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik harus tetap dilaksanakan dalam kerangka hukum pelayanan publik dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dalam konteks Pemerintah Kota Banda Aceh, penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk memberikan kepastian terhadap jenis dan tata cara pelayanan yang diberikan, Pemerintah Kota Banda Aceh menetapkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Keputusan tersebut merupakan instrumen hukum pemerintahan daerah yang menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 mempunyai arti penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena menetapkan standar yang harus menjadi pedoman dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Standar tersebut pada dasarnya memberikan ukuran mengenai bagaimana pelayanan harus diselenggarakan oleh unit atau instansi penyelenggara. Oleh karena itu, keberadaan keputusan tersebut tidak cukup

hanya dilihat dari aspek penetapannya, tetapi perlu dilihat pula dari aspek implementasi dan pemenuhannya dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam perspektif hukum tata negara, tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Setiap kewenangan pemerintahan harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan tidak boleh bertentangan dengan ketentuan hukum yang lebih tinggi. Demikian pula dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah daerah berkewajiban melaksanakan pelayanan berdasarkan standar yang telah ditetapkan. Dengan demikian, kepatuhan terhadap standar pelayanan merupakan salah satu bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam melaksanakan kewenangan pemerintahan sekaligus memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik.

Permasalahan yang kemudian muncul bukan hanya mengenai apakah Pemerintah Kota Banda Aceh telah memiliki standar pelayanan, tetapi juga mengenai apakah standar pelayanan tersebut telah dipenuhi dan dilaksanakan secara nyata dalam penyelenggaraan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Penetapan suatu standar pelayanan tidak dengan sendirinya menjamin bahwa seluruh ketentuan yang terdapat di dalamnya telah dilaksanakan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk

mengetahui tingkat kesesuaian antara standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.⁵

Evaluasi pemenuhan standar pelayanan tersebut dapat dilakukan dengan melihat berbagai komponen yang telah ditetapkan dalam Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025. Pemenuhan tersebut dapat dilihat antara lain dari aspek persyaratan pelayanan, sistem dan mekanisme pelayanan, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, serta unsur lain yang ditetapkan dalam standar pelayanan. Melalui evaluasi tersebut dapat diketahui apakah penyelenggara pelayanan telah melaksanakan kewajibannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh.

Kepatuhan terhadap standar pelayanan juga mempunyai hubungan dengan prinsip kepastian hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan. Apabila standar pelayanan telah ditetapkan tetapi dalam pelaksanaannya tidak dipenuhi, maka masyarakat berpotensi memperoleh pelayanan yang tidak sesuai dengan hak yang seharusnya diterima. Sebaliknya, apabila standar tersebut dilaksanakan secara konsisten, maka dapat memberikan kepastian hukum baik bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun bagi aparatur sebagai penyelenggara pelayanan. Dengan demikian, evaluasi pemenuhan standar pelayanan merupakan bagian penting dalam memastikan terlaksananya penyelenggaraan pemerintahan yang berdasarkan hukum.

⁵ William N. Dunn, *Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003, hlm. 608.

Selain itu, evaluasi diperlukan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pemenuhan standar pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Faktor tersebut dapat berasal dari aspek kelembagaan, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem pelayanan, koordinasi antarinstansi, maupun faktor lain yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan. Identifikasi terhadap faktor-faktor tersebut diperlukan agar dapat diketahui hambatan dalam pemenuhan standar pelayanan sekaligus menjadi dasar untuk melakukan perbaikan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa keberadaan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh merupakan bagian dari upaya Pemerintah Kota Banda Aceh dalam memberikan kepastian dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, dari perspektif hukum tata negara, keberadaan suatu kebijakan atau keputusan pemerintahan perlu dilihat tidak hanya dari aspek normatif, tetapi juga dari aspek pelaksanaannya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan yang telah ditetapkan tersebut dipenuhi dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelaksanaan dan pemenuhan standar pelayanan publik pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dengan judul “Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan

Pencatatan Sipil (Suatu Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh).”

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh?
2. Apakah faktor-faktor internal dan eksternal berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan pelayanan publik di Pemerintah Kota Banda Aceh?
3. Apakah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh telah efektif dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik?

B. Ruang Lingkup dan Tujuan Penulisan

1. Ruang Lingkup Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian yaitu “Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Suatu Keputusan Walikota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 Tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh)”, ruang lingkup penelitian ini berada dalam bidang Hukum Tata Negara, khususnya mengenai penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Penelitian difokuskan pada pemenuhan dan kepatuhan terhadap standar pelayanan berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025, serta faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

2. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian penulis dalam melakukan

penulisan ini adalah:

1. Untuk menjelaskan tingkat pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Banda Aceh.
2. Untuk menjelaskan faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelayanan publik di Pemerintah Kota Banda Aceh.
3. Untuk menjelaskan upaya yang dapat dilakukan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh dalam meningkatkan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis empiris, yaitu penelitian yang mengkaji ketentuan hukum dan pelaksanaannya dalam praktik. Penelitian ini dilakukan melalui penelitian kepustakaan (*library research*) untuk memperoleh data sekunder berupa peraturan perundang-undangan, literatur, dan jurnal yang relevan, serta penelitian lapangan (*field research*) untuk memperoleh data primer melalui wawancara dengan pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

1. Definisi Operasional Variabel

- a. Evaluasi adalah proses penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan untuk mengetahui kesesuaiannya dengan ketentuan dan standar yang telah ditetapkan.
- b. Pemenuhan Standar Pelayanan Publik adalah terlaksananya standar pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan

Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025.

- c. Kepatuhan Pelayanan Publik adalah kesesuaian pelaksanaan pelayanan oleh penyelenggara dengan ketentuan hukum dan standar pelayanan yang berlaku.
- d. Pelayanan Publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. Mal Pelayanan Publik adalah tempat penyelenggaraan pelayanan publik yang mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan secara terpadu untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, terjangkau, aman, dan nyaman.
- f. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan kepada masyarakat.
- g. Pemerintah Kota Banda Aceh adalah penyelenggara pemerintahan daerah yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik melalui Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

2. Lokasi dan Populasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh dan instansi terkait yang berwenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa standar pelayanan MPP ditetapkan melalui Keputusan Wali Kota

Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025, sehingga sesuai dengan objek penelitian. Populasi penelitian meliputi pihak penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

3. Cara Pengambilan Sampel

Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu, khususnya pihak yang dianggap mengetahui dan memiliki keterkaitan langsung dengan objek penelitian.

Adapun responden dan informan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Responden:
 - a. Staff Pelayanan DISDUKCAPIL Kota Banda Aceh sebanyak 1 (satu) orang;
 - b. Masyarakat 1 (satu) orang.
2. Informan:
 - a. Akademisi 1 (satu) orang.

4. Cara Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mempelajari peraturan perundang-undangan, buku, jurnal, dan literatur yang relevan. Penelitian lapangan dilakukan melalui wawancara dengan responden dan informan untuk memperoleh data mengenai pemenuhan dan kepatuhan terhadap standar

pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

5. Cara Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan selanjutnya dianalisis secara kualitatif. Analisis dilakukan dengan menghubungkan data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan data sekunder yang berasal dari peraturan perundang-undangan, literatur hukum, doktrin, dan bahan hukum lainnya.

Data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan ketentuan hukum dan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan yang terjadi di lapangan. Dari hasil analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif, yaitu menarik kesimpulan dari hal-hal yang bersifat umum kepada hal-hal yang bersifat khusus sesuai dengan permasalahan penelitian.

D. Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini dibagi ke dalam 4 (empat) bab yang terdiri dari beberapa subbab. Pembagian tersebut dimaksudkan untuk mempermudah pembahasan dan memberikan gambaran yang sistematis mengenai permasalahan yang diteliti. Adapun sistematika pembahasan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab I merupakan bab Pendahuluan yang mengemukakan tentang Latar Belakang Permasalahan, Ruang Lingkup Dan Tujuan Penulisan, Metode Penelitian dan Sistematika Pembahasan.

Bab II merupakan bab Pembahasan mengenai Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik, Tinjauan Tentang Standar Pelayanan dan Kepatuhan, Teori Evaluasi Kebijakan Publik/Teori Efektivitas Hukum dan Tinjauan Tentang Kewenangan dan Tanggung Jawab Pemerintah Daerah.

Bab III, dalam bab ketiga ini berisi hasil penelitian, Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Bentuk Pelaksanaan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh serta Upaya Yang Dilakukan Dalam Meningkatkan Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banda Aceh.

Bab IV Merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



BAB II

TINJAUAN UMUM TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN PUBLIK

A. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

1. Tinjauan Umum Tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat. Negara melalui pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan.⁶ Kewajiban tersebut pada hakikatnya merupakan konsekuensi dari kedudukan pemerintah sebagai penyelenggara negara yang memiliki tanggung jawab dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.⁷

Secara yuridis, pelayanan publik diatur secara khusus dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut dibentuk antara lain dengan pertimbangan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik.

⁶ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2014, hlm. 19.

⁷ Agus Dwiyanto, *Op.cit*, hlm. 17.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, pelayanan publik mempunyai hubungan yang erat dengan pelaksanaan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kepentingan masyarakat.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, pelayanan publik tidak semata-mata dipandang sebagai kegiatan administratif pemerintah, tetapi merupakan bagian dari pelaksanaan fungsi dan kewenangan pemerintahan.⁸ Pemerintah dalam menjalankan kewenangannya wajib bertindak berdasarkan hukum dan tidak boleh menyalahgunakan kewenangan yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan serta prinsip pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik juga mempunyai hubungan yang erat dengan pemenuhan hak masyarakat. Masyarakat sebagai penerima pelayanan mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh sebab itu, penyelenggara pelayanan publik tidak hanya berkewajiban menyediakan pelayanan, tetapi juga harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

⁸ Philipus M. Hadjon, dkk., *Op.cit*, hlm. 130.

2. Dasar Hukum Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mempunyai dasar hukum yang bersumber dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dan berbagai peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat.⁹

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar hukum utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang tersebut mengatur mengenai ketentuan umum, asas dan tujuan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik, hak dan kewajiban, penyelenggaraan pelayanan, peran serta masyarakat, penyelesaian pengaduan, serta ketentuan mengenai sanksi.

Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 kemudian diatur lebih lanjut dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Pemerintah tersebut antara lain mengatur mengenai penyelenggara, sistem pelayanan terpadu, pedoman penyusunan standar pelayanan, pelayanan berjenjang, dan pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelayanan publik juga berkaitan dengan pelaksanaan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan. Pemerintah daerah sebagai bagian dari

⁹ Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2019, hlm. 291.

penyelenggara pemerintahan mempunyai kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Adapun dalam penelitian ini, dasar hukum yang secara khusus menjadi objek kajian adalah Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Keputusan tersebut ditetapkan sebagai pedoman standar pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh

3. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan asas-asas yang menjamin terpenuhinya hak masyarakat serta terciptanya pelayanan yang baik. Asas tersebut menjadi pedoman bagi penyelenggara dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, asas-asas tersebut antara lain meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Asas kepentingan umum menghendaki agar penyelenggaraan pelayanan lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi atau kelompok tertentu.¹⁰ Asas kepastian hukum

¹⁰ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op.cit*, hlm. 51.

menghendaki adanya jaminan terhadap kepastian hukum dalam setiap proses pelayanan. Sementara itu, asas kesamaan hak dan tidak diskriminatif menghendaki agar setiap masyarakat memperoleh pelayanan secara adil tanpa adanya perlakuan yang membedakan berdasarkan alasan yang tidak dibenarkan oleh hukum.

Asas keterbukaan mengharuskan penyelenggara memberikan informasi yang dapat diketahui oleh masyarakat mengenai pelayanan yang disediakan. Adapun asas akuntabilitas menghendaki agar setiap proses dan hasil penyelenggaraan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.¹¹

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, penerapan asas-asas tersebut penting untuk membatasi tindakan pemerintah dalam menjalankan kewenangannya. Pemerintah tidak hanya dituntut untuk bertindak berdasarkan kewenangan yang dimilikinya, tetapi juga harus menjalankan kewenangan tersebut dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan prinsip pemerintahan yang baik

4. Tujuan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus memberikan kepastian terhadap hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari pemerintah. Pelayanan publik yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

¹¹ Agus Dwiyanto, *Op.cit*, hlm. 78.

pemerintah. Tujuan penyelenggaraan pelayanan publik juga berkaitan dengan terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan, serta tanggung jawab para pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan adanya pengaturan tersebut, penyelenggaraan pelayanan diharapkan dapat berjalan secara terarah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Pelayanan publik juga diarahkan untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat dari penyalahgunaan kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan demikian, tujuan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan tersedianya pelayanan bagi masyarakat, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pemerintah menjalankan kewenangannya secara bertanggung jawab, transparan, dan sesuai dengan hukum.

5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik pada dasarnya mencakup pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Ketiga bentuk pelayanan tersebut merupakan bagian dari tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.¹²

Pelayanan barang publik berkaitan dengan penyediaan barang yang digunakan atau dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan jasa publik

¹² Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op.cit*, hlm. 79.

berkaitan dengan penyediaan jasa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Adapun pelayanan administratif berkaitan dengan tindakan administratif pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Ruang lingkup tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik mempunyai cakupan yang luas dan bersentuhan langsung dengan berbagai aspek kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan adanya aturan, standar, prosedur, dan mekanisme pengawasan yang jelas. Dalam penelitian ini, ruang lingkup pelayanan publik difokuskan pada pelayanan yang diselenggarakan melalui Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagaimana diatur dalam Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025. Pemerintah Kota Banda Aceh telah menetapkan keputusan tersebut sebagai standar pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh.

6. Penyelenggara Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik merupakan pihak yang mempunyai kewenangan dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, penyelenggara pelayanan publik dapat berasal dari instansi pemerintah daerah maupun unit pelayanan yang berada dalam lingkungan pemerintahan daerah.

Penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan, menyusun dan memublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, memberikan

elayanan yang berkualitas, serta melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Ketentuan tersebut secara tegas tercantum dalam Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.¹³

Kewajiban tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan tidak mempunyai kebebasan yang tidak terbatas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap tindakan penyelenggara harus dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam kaitannya dengan Pemerintah Kota Banda Aceh, penyelenggaraan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pelayanan pemerintah daerah kepada masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggara wajib memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar yang ditetapkan.

7. Hak dan Kewajiban Masyarakat dalam Pelayanan Publik

Masyarakat sebagai penerima pelayanan publik mempunyai kedudukan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya menjadi pihak yang menerima pelayanan, tetapi juga mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Hak masyarakat antara lain memperoleh pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan publik, mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, mengawasi pelaksanaan standar pelayanan, memperoleh

¹³ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2018, hlm. 101.

tanggapan terhadap pengaduan yang disampaikan, serta memperoleh pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Di samping hak tersebut, masyarakat juga mempunyai kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain memenuhi persyaratan pelayanan yang telah ditetapkan, menjaga ketertiban dalam penyelenggaraan pelayanan, serta mengikuti prosedur pelayanan yang telah ditentukan.

Adanya keseimbangan antara hak dan kewajiban masyarakat dengan kewajiban penyelenggara merupakan bagian penting dalam menciptakan pelayanan publik yang tertib dan berkeadilan. Dengan demikian, hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara dan masyarakat sebagai penerima pelayanan harus didasarkan pada ketentuan hukum yang memberikan kepastian bagi kedua belah pihak.

8. Pelayanan Publik dalam Perspektif Hukum Tata Negara

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, pelayanan publik merupakan salah satu bentuk konkret pelaksanaan fungsi pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai kewenangan yang diberikan oleh hukum untuk mengatur dan menyelenggarakan urusan pemerintahan, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.¹⁴

Pelaksanaan kewenangan tersebut harus didasarkan pada prinsip negara hukum. Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib bertindak berdasarkan peraturan perundang-undangan, tidak menyalahgunakan kewenangan, serta memperhatikan hak-hak

¹⁴ Jimly Asshiddiqie, *Op.cit*, hlm. 297.

masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi salah satu sarana untuk melihat bagaimana kewenangan pemerintahan dilaksanakan dalam praktik.

Pelayanan publik juga berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Pemerintah daerah mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kewenangan tersebut harus tetap berada dalam kerangka peraturan perundang-undangan dan prinsip pemerintahan yang baik.

Oleh karena itu, dalam kajian Hukum Tata Negara, persoalan pelayanan publik tidak hanya dilihat dari aspek administratif, tetapi juga dari aspek kewenangan pemerintah, kepastian hukum, perlindungan hak masyarakat, akuntabilitas pemerintahan, serta pengawasan terhadap pelaksanaan kewenangan tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan publik dapat dipahami sebagai bagian dari kewajiban dan tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi hak serta kebutuhan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan, asas pemerintahan yang baik, dan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, pelaksanaan pelayanan publik Pemerintah Kota Banda Aceh dikaji dengan menggunakan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Banda Aceh sebagai salah satu dasar untuk menilai pemenuhan

standar pelayanan dalam praktik. Keputusan tersebut memuat standar yang menjadi pedoman penyelenggaraan pelayanan pada MPP Kota Banda Aceh.

B. Tinjauan Umum tentang Standar Pelayanan dan Kepatuhan

Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, standar pelayanan memiliki kedudukan penting karena memberikan kepastian mengenai pelayanan yang harus diberikan oleh penyelenggara kepada masyarakat.¹⁵

Secara yuridis, standar pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan. Dengan adanya standar tersebut, masyarakat dapat mengetahui secara jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, serta hasil pelayanan yang menjadi haknya.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, standar pelayanan juga berfungsi sebagai instrumen hukum yang membatasi tindakan pemerintah dalam memberikan pelayanan. Pemerintah tidak dapat memberikan pelayanan secara sewenang-wenang, melainkan harus berpedoman pada standar yang telah ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dengan

¹⁵ Hardiansyah, *Op.cit*, hlm. 35.

demikian, standar pelayanan memberikan kepastian hukum baik bagi penyelenggara maupun masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Standar pelayanan ditetapkan untuk memberikan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan standar pelayanan bertujuan agar proses pelayanan dapat berlangsung secara jelas, terukur, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Adapun fungsi standar pelayanan antara lain:

- a. Sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan, sehingga setiap petugas mempunyai acuan dalam memberikan pelayanan;
- b. Sebagai jaminan kepastian bagi masyarakat, terutama mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, dan produk pelayanan;
- c. Sebagai alat ukur kualitas pelayanan, untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan;
- d. Sebagai instrumen pengawasan, karena pelaksanaan pelayanan dapat dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan;
- e. Sebagai dasar evaluasi, untuk mengetahui kekurangan dan permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
- f. Sebagai bentuk perlindungan hukum bagi masyarakat, agar masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan haknya.
- g. Dengan demikian, standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman administratif, tetapi juga menjadi instrumen dalam mewujudkan kepastian hukum dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan terdiri atas beberapa komponen yang menjadi ukuran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Komponen tersebut diperlukan agar masyarakat memperoleh kepastian mengenai proses dan hasil pelayanan.

Beberapa komponen inti standar pelayanan meliputi:

- a. Persyaratan pelayanan, yaitu ketentuan yang harus dipenuhi masyarakat untuk memperoleh pelayanan;
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara atau tahapan yang harus dilalui dalam memperoleh pelayanan;
- c. Jangka waktu penyelesaian, yaitu waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu pelayanan;
- d. Biaya atau tarif, yaitu besaran biaya yang harus dibayarkan apabila pelayanan dikenakan biaya;
- e. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan kepada masyarakat;
- f. Sarana dan prasarana, yaitu fasilitas yang digunakan untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan;
- g. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan;
- h. Penanganan pengaduan, yaitu mekanisme yang disediakan bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan atau pengaduan;
- i. Evaluasi kinerja pelaksana, yaitu proses penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan untuk mengetahui tingkat keberhasilan dan kekurangannya.

j. Komponen-komponen tersebut menjadi penting dalam penelitian ini karena dapat digunakan sebagai indikator untuk menilai apakah Pemerintah Kota Banda Aceh telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan. Dokumen yang Anda gunakan sebelumnya juga menempatkan komponen standar pelayanan sebagai bagian penting dalam menilai pelaksanaan pelayanan publik.

Kepatuhan dalam pelayanan publik merupakan keadaan ketika penyelenggara pelayanan melaksanakan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kepatuhan menunjukkan adanya kesesuaian antara ketentuan normatif dengan pelaksanaan pelayanan dalam praktik. Kepatuhan tidak hanya dapat dilihat dari tersedianya dokumen standar pelayanan, tetapi juga dari penerapan standar tersebut dalam proses pelayanan sehari-hari.¹⁶

Dengan kata lain, suatu instansi tidak dapat dikatakan sepenuhnya patuh hanya karena telah memiliki standar pelayanan, apabila standar tersebut tidak diterapkan secara nyata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, kepatuhan pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat kesesuaian pelaksanaan pelayanan Pemerintah Kota Banda Aceh dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, khususnya berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025.

Kepatuhan penyelenggara pelayanan dapat dilihat dari pelaksanaan setiap komponen standar pelayanan. Bentuk kepatuhan tersebut antara lain:

¹⁶ Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Op.cit*, hlm. 76.

- a. Tersedianya Persyaratan Pelayanan Yang Jelas;
- b. Tersedianya Prosedur Pelayanan Yang Mudah Dipahami;
- c. Adanya Kepastian Waktu Penyelesaian;
- d. Adanya Kepastian Mengenai Biaya Atau Tarif;
- e. Tersedianya Produk Pelayanan Yang Jelas;
- f. Tersedianya Sarana Dan Prasarana Yang Memadai;
- g. Tersedianya Petugas Yang Kompeten;
- h. Tersedianya Mekanisme Pengaduan;
- i. Adanya Jaminan Pelayanan Kepada Masyarakat; Dan
- j. Dilaksanakannya Evaluasi Terhadap Kinerja Pelayanan.

Pemenuhan terhadap komponen tersebut menunjukkan bahwa penyelenggara telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar. Sebaliknya, apabila terdapat komponen yang tidak tersedia atau tidak dilaksanakan sebagaimana ketentuan, kondisi tersebut dapat menjadi indikasi adanya ketidakpatuhan terhadap standar pelayanan.

Kepatuhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik. Beberapa prinsip yang berkaitan dengan kepatuhan pelayanan publik antara lain:

- a. Kepastian hukum, yaitu pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku;
- b. Keterbukaan, yaitu masyarakat memperoleh informasi yang jelas mengenai pelayanan;

- c. Akuntabilitas, yaitu setiap tindakan dan hasil pelayanan dapat dipertanggungjawabkan;
- d. Tidak diskriminatif, yaitu setiap masyarakat memperoleh perlakuan yang sama;
- e. Ketepatan waktu, yaitu pelayanan diberikan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
- f. Efektivitas dan efisiensi, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya secara tepat;
- g. Kepentingan umum, yaitu penyelenggaraan pelayanan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Prinsip-prinsip tersebut mempunyai keterkaitan dengan Hukum Tata Negara karena menjadi batas dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah. Pemerintah dalam menjalankan kewenangannya wajib berpedoman pada hukum dan tidak boleh melakukan tindakan yang merugikan masyarakat atau menyalahgunakan kewenangan. Pengawasan merupakan salah satu instrumen untuk memastikan bahwa penyelenggara pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan dilakukan untuk mengetahui adanya penyimpangan, ketidaksesuaian, atau kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan.

Dalam konteks Pemerintah Kota Banda Aceh, pengawasan terhadap pelayanan publik diperlukan untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

Pengawasan dapat dilakukan melalui pengawasan internal pemerintah, pengawasan eksternal, serta partisipasi masyarakat.

Masyarakat juga mempunyai kedudukan penting dalam pengawasan pelayanan publik karena masyarakat merupakan pihak yang secara langsung menerima pelayanan. Pengaduan, kritik, dan saran masyarakat dapat menjadi bahan bagi pemerintah dalam mengetahui permasalahan pelayanan. Evaluasi terhadap kepatuhan standar pelayanan merupakan proses penilaian untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara standar yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan.

Dalam penelitian ini, evaluasi dilakukan dengan melihat:

Standar yang ditetapkan → Pelaksanaan pelayanan → Kesesuaian → Tingkat pemenuhan → Faktor penghambat/pendukung → Perbaikan pelayanan.

Dengan demikian, evaluasi tidak hanya bertujuan untuk menemukan ketidakpatuhan, tetapi juga untuk mengetahui penyebab terjadinya ketidaksesuaian dan menentukan langkah perbaikan yang diperlukan.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, standar pelayanan dan kepatuhan mempunyai hubungan erat dengan pelaksanaan kewenangan pemerintahan.¹⁷ Pemerintah memperoleh kewenangan berdasarkan hukum untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan, termasuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun, kewenangan tersebut harus

¹⁷ Ridwan HR, *Op.cit*, hlm. 101.

dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan prinsip negara hukum.

Standar pelayanan menjadi salah satu bentuk pembatasan terhadap kewenangan pemerintah agar pelayanan tidak dilaksanakan secara sewenang-wenang. Dengan adanya standar, pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, kepatuhan terhadap standar pelayanan dapat digunakan untuk melihat apakah Pemerintah Kota Banda Aceh telah menjalankan kewenangannya secara sesuai dengan hukum, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Bagian ini menjadi penghubung langsung dengan objek penelitian. Pembahasannya diarahkan pada Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 sebagai dasar yang digunakan untuk menilai pemenuhan standar pelayanan di Kota Banda Aceh.

Yang perlu dibahas dalam bagian ini adalah:

- a. Kedudukan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025;
- b. Tujuan penetapan standar pelayanan;
- c. Ruang lingkup standar pelayanan;
- d. Komponen-komponen standar pelayanan yang ditetapkan;
- e. Kewajiban penyelenggara pelayanan;
- f. Hak masyarakat sebagai penerima pelayanan;
- g. Mekanisme pengaduan dan pengawasan;
- h. Evaluasi terhadap pelaksanaan standar pelayanan; dan

- i. Hubungan Keputusan Wali Kota tersebut dengan pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik Pemerintah Kota Banda Aceh.

C. Teori Evaluasi Kebijakan Publik / Teori Efektivitas Hukum

Berbicara mengenai pelaksanaan suatu kebijakan publik, evaluasi merupakan suatu proses yang diperlukan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan ketentuan yang berlaku. Evaluasi kebijakan publik pada dasarnya merupakan kegiatan penilaian terhadap pelaksanaan suatu kebijakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan, kesesuaian, serta permasalahan yang timbul dalam pelaksanaannya. Melalui evaluasi dapat diketahui apakah suatu kebijakan telah dilaksanakan sebagaimana mestinya atau masih terdapat ketidaksesuaian antara ketentuan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan.

Menurut William N. Dunn, evaluasi kebijakan berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Evaluasi mempunyai kedudukan penting karena dapat memberikan informasi mengenai sejauh mana suatu kebijakan telah mencapai hasil yang diharapkan serta dapat digunakan sebagai dasar dalam menentukan tindakan selanjutnya.¹⁸

Dalam penyelenggaraan pemerintahan, evaluasi kebijakan diperlukan untuk memastikan bahwa setiap kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab.¹⁹ Evaluasi juga berfungsi sebagai instrumen pengawasan terhadap pelaksanaan kewenangan pemerintah, sehingga kebijakan yang telah ditetapkan tidak hanya

¹⁸ William N. Dunn, *Op.cit*, hlm. 608.

¹⁹ *Ibid.*, hlm. 610.

berlaku secara normatif, tetapi juga dapat diwujudkan dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan.

Adapun dalam melakukan evaluasi terhadap suatu kebijakan, terdapat beberapa kriteria yang dapat digunakan sebagai dasar penilaian, yaitu:

1. Efektivitas, yaitu berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
2. Efisiensi, yaitu berkaitan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Suatu kebijakan dapat dikatakan efisien apabila tujuan yang hendak dicapai dapat diwujudkan dengan penggunaan sumber daya secara tepat.
3. Kecukupan, yaitu berkaitan dengan sejauh mana tingkat pencapaian hasil kebijakan dapat menyelesaikan permasalahan yang menjadi tujuan kebijakan.
4. Pemerataan, yaitu berkaitan dengan distribusi manfaat kebijakan secara adil kepada masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan.
5. Responsivitas, yaitu berkaitan dengan sejauh mana suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, preferensi, dan nilai kelompok masyarakat tertentu.
6. Ketepatan, yaitu berkaitan dengan nilai atau kegunaan hasil kebijakan serta kesesuaian kebijakan dengan kebutuhan dan permasalahan yang hendak diselesaikan.

Berdasarkan uraian tersebut, teori evaluasi kebijakan publik dapat digunakan untuk menilai pelaksanaan suatu kebijakan dengan membandingkan

antara ketentuan dan tujuan yang telah ditetapkan dengan kondisi yang terjadi dalam praktik. Dalam penelitian ini, evaluasi diarahkan terhadap pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik Pemerintah Kota Banda Aceh berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025. Penilaian dilakukan untuk mengetahui sejauh mana standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik serta mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya.

D. Tinjauan tentang Kewenangan dan Tanggung Jawab Pemerintah Daerah

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dikenal adanya kewenangan yang menjadi dasar bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan. Kewenangan tersebut merupakan kekuasaan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya. Pelaksanaan kewenangan tersebut pada hakikatnya tidak dapat dipisahkan dari tanggung jawab pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.²⁰

Kewenangan pemerintah daerah merupakan bagian dari pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui pemberian kewenangan kepada daerah, pemerintah daerah diberikan ruang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sesuai dengan kondisi dan kebutuhan daerah. Namun, kewenangan tersebut bukan merupakan kekuasaan yang tidak terbatas, melainkan harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan

²⁰ Bagir Manan, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 2001, hlm. 24.

peraturan perundang-undangan, prinsip negara hukum, serta asas-asas umum pemerintahan yang baik.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, kewenangan pemerintah mempunyai kedudukan yang penting karena setiap tindakan dan keputusan pemerintah harus didasarkan pada kewenangan yang sah. Kewenangan tersebut sekaligus menimbulkan tanggung jawab bagi pemerintah untuk melaksanakan tugas pemerintahan sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan. Dengan demikian, antara kewenangan dan tanggung jawab terdapat hubungan yang tidak dapat dipisahkan, karena setiap kewenangan yang dimiliki pemerintah harus dilaksanakan secara bertanggung jawab dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

Menurut Philipus M. Hadjon, kewenangan pemerintah pada dasarnya dapat diperoleh melalui atribusi, delegasi, dan mandat.²¹ Atribusi merupakan pemberian kewenangan oleh pembentuk undang-undang kepada suatu organ pemerintahan, sedangkan delegasi merupakan pelimpahan kewenangan dari suatu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan lainnya. Adapun mandat merupakan pelimpahan pelaksanaan suatu kewenangan kepada pihak lain, sementara tanggung jawab atas kewenangan tersebut tetap berada pada pemberi mandat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kewenangan pemerintah daerah diwujudkan melalui pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah mempunyai kewajiban untuk memastikan bahwa pelayanan

²¹ Philipus M. Hadjon, dkk., *Op.cit*, hlm. 130.

yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya berkaitan dengan kewenangan pemerintah untuk memberikan pelayanan, tetapi juga berkaitan dengan tanggung jawab pemerintah dalam menjamin terpenuhinya hak masyarakat.

Adapun kewenangan dan tanggung jawab Pemerintah Daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa aspek sebagai berikut:

1. Kewenangan menyelenggarakan pelayanan publik, yaitu kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan melaksanakan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan.
2. Kewenangan menetapkan standar pelayanan, yaitu kewenangan menetapkan pedoman penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.
3. Tanggung jawab terhadap kualitas pelayanan, yaitu memastikan pelayanan sesuai standar secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.
4. Tanggung jawab terhadap hak masyarakat, yaitu memberikan pelayanan yang adil, tidak diskriminatif, mudah diakses, dan memberikan kepastian.
5. Tanggung jawab pengawasan, yaitu mengawasi pelaksanaan pelayanan agar sesuai dengan hukum dan standar pelayanan.
6. Tanggung jawab evaluasi, yaitu menilai pelaksanaan pelayanan untuk mengetahui pemenuhan standar dan melakukan perbaikan.
7. Tanggung jawab pengaduan masyarakat, yaitu menyediakan mekanisme pengaduan dan menindaklanjuti keluhan masyarakat.

Dalam penelitian ini, kewenangan dan tanggung jawab Pemerintah Kota Banda Aceh berkaitan erat dengan pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025. Keputusan tersebut menjadi dasar dalam menetapkan standar pelayanan yang harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik di Kota Banda Aceh. Oleh karena itu, Pemerintah Kota Banda Aceh mempunyai tanggung jawab untuk memastikan bahwa standar yang telah ditetapkan dapat diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pelaksanaan kewenangan tersebut dapat dinilai melalui sejauh mana Pemerintah Kota Banda Aceh memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan. Apabila standar pelayanan telah ditetapkan tetapi tidak dilaksanakan secara optimal, maka kondisi tersebut dapat menunjukkan adanya kesenjangan antara kewenangan yang dimiliki pemerintah dengan pelaksanaan tanggung jawabnya kepada masyarakat. Sebaliknya, apabila standar pelayanan dapat diterapkan secara konsisten, maka hal tersebut menunjukkan adanya pelaksanaan kewenangan dan tanggung jawab pemerintah daerah yang sesuai dengan ketentuan hukum.

Tanggung jawab pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya juga merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat. Pertanggungjawaban tersebut tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan, tetapi juga meliputi proses penyelenggaraan pelayanan, kepatuhan terhadap standar, keterbukaan informasi, mekanisme

pengaduan, serta tindakan perbaikan apabila terdapat pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan.

Dalam perspektif Hukum Tata Negara, pertanggungjawaban pemerintah daerah merupakan konsekuensi dari kewenangan yang diberikan oleh hukum. Pemerintah daerah tidak hanya diberikan kewenangan untuk mengatur dan menyelenggarakan pelayanan publik, tetapi juga mempunyai kewajiban untuk mempertanggungjawabkan penggunaan kewenangan tersebut kepada masyarakat dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, pelaksanaan kewenangan harus selalu diikuti dengan mekanisme pengawasan dan evaluasi.

Berdasarkan uraian tersebut, kewenangan dan tanggung jawab Pemerintah Kota Banda Aceh dalam pelayanan publik dapat dipahami sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan. Kewenangan memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan pelayanan, sedangkan tanggung jawab merupakan konsekuensi dari pelaksanaan kewenangan tersebut. Dalam penelitian ini, hubungan tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana Pemerintah Kota Banda Aceh telah melaksanakan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam memenuhi standar kepatuhan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025.

BAB III

EVALUASI PEMENUHAN STANDAR KEPATUHAN PELAYANAN

PUBLIK PEMERINTAH KOTA BANDA ACEH

A. Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, mudah, cepat, transparan, serta memberikan kepastian kepada masyarakat.²² Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik harus berpedoman pada standar pelayanan yang telah ditetapkan sehingga terdapat kejelasan mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, sarana dan prasarana, serta mekanisme pengaduan masyarakat.

Pemenuhan standar pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Standar pelayanan tidak hanya berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan, tetapi juga menjadi bentuk kepastian bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan adanya standar pelayanan, masyarakat dapat mengetahui tata cara memperoleh pelayanan, dokumen yang harus dipersiapkan, waktu yang diperlukan, serta hak yang dapat diperoleh selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, pemenuhan standar pelayanan

²² SF. Marbun, *Hukum Administrasi Negara I*, FH UII Press, Yogyakarta, 2012, hlm. 76.

perlu dilakukan secara konsisten dan dievaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaian antara ketentuan yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.

Pemerintah Kota Banda Aceh dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh perangkat daerah telah sesuai dengan standar yang ditentukan.²³ Salah satu dasar yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Banda Aceh adalah Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh. Keputusan tersebut menjadi dasar bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan tidak hanya dilaksanakan berdasarkan kebiasaan atau kebijakan masing-masing petugas, tetapi memiliki standar yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Salah satu instansi yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Instansi ini memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dibutuhkan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Pelayanan tersebut antara lain berupa penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta kelahiran, akta kematian, perubahan data kependudukan dan berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya. Oleh karena pelayanan tersebut berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat, maka kualitas dan

²³ Muhammad Amin, *Hukum Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2019, hlm. 145.

kepatuhan terhadap standar pelayanan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, petugas pelayanan, masyarakat sebagai penerima pelayanan serta akademisi, diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan telah dilaksanakan dengan berpedoman pada standar pelayanan yang berlaku. Aparatur dan petugas pelayanan telah memahami bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan ketentuan mengenai persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk pelayanan dan aspek lainnya yang berkaitan dengan pelayanan publik.²⁴

Dalam pelaksanaan pelayanan, petugas terlebih dahulu melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang dibawa oleh masyarakat. Pemeriksaan tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa persyaratan yang diperlukan telah terpenuhi sebelum permohonan diproses lebih lanjut. Apabila terdapat dokumen yang belum lengkap, masyarakat diberikan penjelasan mengenai kekurangan tersebut dan diarahkan untuk melengkapinya. Langkah tersebut penting untuk mencegah terjadinya kesalahan dalam proses administrasi dan memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan sesuai dengan data dan persyaratan yang telah ditentukan.

²⁴ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014, hlm. 6.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, sebagian besar masyarakat yang telah mempersiapkan persyaratan dengan lengkap dapat mengikuti proses pelayanan dengan lebih mudah. Masyarakat juga menyampaikan bahwa petugas cukup membantu ketika terdapat kesulitan dalam memahami prosedur. Petugas memberikan arahan mengenai tahapan pelayanan dan dokumen yang harus dipenuhi. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara petugas dengan masyarakat dalam proses pelayanan telah berjalan cukup baik.²⁵

Namun, dari hasil penelitian juga diketahui bahwa masih terdapat masyarakat yang datang tanpa membawa persyaratan secara lengkap. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat tidak dapat langsung menyelesaikan proses pelayanan dan harus melengkapi dokumen terlebih dahulu. Permasalahan ini menunjukkan bahwa meskipun persyaratan pelayanan telah ditentukan, penyampaian informasi kepada masyarakat masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan.²⁶

Dalam hal ini, penyampaian informasi mengenai standar pelayanan menjadi penting karena masyarakat tidak seluruhnya memiliki tingkat pemahaman yang sama mengenai administrasi kependudukan. Masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan secara lengkap berpotensi mengalami pengulangan kunjungan ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut tidak hanya

²⁵ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013, hlm. 23.

²⁶ Ratna Wati, Masyarakat, *Wawancara*, Senin, Tanggal 07 September 2026, Pukul 15.40 WIB.

menambah waktu dan biaya yang dikeluarkan masyarakat, tetapi juga dapat menyebabkan antrean pelayanan semakin panjang.

Selanjutnya, dari aspek prosedur pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur telah dilaksanakan melalui tahapan yang telah ditentukan. Petugas memberikan pelayanan berdasarkan jenis dokumen yang dibutuhkan masyarakat dan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen sebelum proses dilanjutkan.²⁷ Masyarakat yang mengalami kesulitan dapat meminta penjelasan kepada petugas. Dengan demikian, prosedur pelayanan pada dasarnya telah berjalan dan menjadi pedoman dalam proses pemberian pelayanan.

Dari aspek waktu penyelesaian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelesaian pelayanan dipengaruhi oleh jenis pelayanan, kelengkapan persyaratan serta kondisi pelayanan pada saat masyarakat mengajukan permohonan. Apabila dokumen yang diperlukan telah lengkap dan tidak terdapat kendala teknis, proses pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan prosedur. Namun, pada kondisi tertentu masyarakat harus menunggu lebih lama, terutama ketika jumlah pemohon meningkat.

Jumlah masyarakat yang datang pada waktu yang bersamaan menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi waktu tunggu. Meskipun telah diterapkan sistem antrean, peningkatan jumlah pemohon tetap menyebabkan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih panjang. Dari hasil wawancara dengan masyarakat diketahui bahwa kondisi tersebut masih dapat diterima

²⁷ Inu Kencana Syafie, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010, hlm. 116.

oleh sebagian masyarakat selama petugas memberikan pelayanan secara tertib dan masyarakat memperoleh informasi mengenai proses yang sedang berlangsung.

Selain jumlah pemohon, faktor jaringan dan sistem pelayanan juga menjadi salah satu kendala yang ditemukan dalam penelitian. Pelayanan administrasi kependudukan saat ini sangat berkaitan dengan penggunaan sistem elektronik dan jaringan. Apabila terjadi gangguan, proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan. Petugas dalam kondisi tersebut memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kendala yang terjadi sehingga masyarakat dapat memahami alasan keterlambatan pelayanan.

Dari aspek biaya atau tarif pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak dipungut biaya kepada masyarakat. Masyarakat tidak dibebankan biaya dalam pengurusan dokumen kependudukan yang menjadi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kondisi tersebut memberikan kepastian kepada masyarakat dan menunjukkan adanya transparansi dalam aspek pembiayaan pelayanan.²⁸

Selanjutnya, dari aspek produk pelayanan, hasil penelitian menunjukkan bahwa produk yang diberikan kepada masyarakat disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diajukan. Produk pelayanan berupa dokumen administrasi kependudukan diberikan setelah proses pemeriksaan dan pengolahan data selesai dilakukan. Dengan demikian, produk pelayanan

²⁸ Sedarmayanti, *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung, 2012, hlm. 17.

diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan permohonan yang diajukan.

Dari aspek kompetensi dan sikap petugas, hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas pada umumnya telah memberikan pelayanan secara sopan dan membantu masyarakat yang mengalami kesulitan. Masyarakat menilai bahwa petugas cukup ramah dan bersedia memberikan penjelasan mengenai persyaratan maupun prosedur pelayanan. Hal tersebut merupakan salah satu aspek penting dalam pemenuhan standar pelayanan karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyelesaian dokumen, tetapi juga oleh bagaimana masyarakat diperlakukan selama proses pelayanan.²⁹

Berdasarkan hasil penelitian, petugas juga berupaya memberikan pelayanan secara tertib berdasarkan antrean dan kebutuhan masyarakat. Petugas memberikan penjelasan ketika terdapat permasalahan pada dokumen atau ketika masyarakat belum memahami proses yang harus dilakukan. Dengan demikian, dari sisi responsivitas petugas, pelaksanaan pelayanan dapat dikatakan telah berjalan cukup baik.

Dari aspek sarana dan prasarana, hasil penelitian menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah menyediakan fasilitas yang menunjang proses pelayanan. Tersedianya ruang tunggu, tempat duduk, meja pelayanan dan perangkat komputer membantu masyarakat dalam mengikuti proses pelayanan. Namun, ketika jumlah

²⁹ Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2012, hlm. 45.

masyarakat meningkat, kondisi ruang pelayanan menjadi lebih ramai sehingga dapat mempengaruhi kenyamanan masyarakat.

Selain sarana fisik, sarana teknologi berupa komputer, sistem dan jaringan juga mempunyai peranan yang sangat penting. Gangguan terhadap sistem dapat menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat meskipun petugas telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan prosedur. Oleh karena itu, pemeliharaan dan peningkatan sarana teknologi menjadi bagian yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada aspek mekanisme pengaduan, hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat memiliki kesempatan untuk menyampaikan keluhan apabila mengalami permasalahan dalam memperoleh pelayanan. Pengaduan masyarakat dapat menjadi sumber informasi bagi penyelenggara untuk mengetahui kekurangan yang terjadi dalam proses pelayanan. Dengan adanya pengaduan, penyelenggara dapat mengetahui pengalaman masyarakat secara langsung dan menjadikannya sebagai bahan untuk melakukan perbaikan.³⁰

Hasil wawancara dengan akademisi menunjukkan bahwa evaluasi pemenuhan standar pelayanan publik harus melihat pelaksanaan pelayanan secara keseluruhan. Keberadaan standar pelayanan secara tertulis tidak secara otomatis menunjukkan bahwa pelayanan telah memenuhi standar. Hal yang lebih penting adalah bagaimana standar tersebut dilaksanakan oleh petugas dan bagaimana masyarakat menerima pelayanan tersebut. Oleh karena itu,

³⁰ Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 119.

evaluasi harus dilakukan dengan melihat kesesuaian antara ketentuan yang ditetapkan dengan kenyataan yang terjadi dalam proses pelayanan.³¹

Berdasarkan keseluruhan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, dapat diketahui bahwa pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah dilaksanakan pada berbagai aspek. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapatkan perhatian, yaitu:³²

1. Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan.

Meskipun informasi mengenai persyaratan telah diberikan, masih terdapat masyarakat yang belum memahami seluruh dokumen yang harus dipersiapkan. Hal tersebut menyebabkan masyarakat harus kembali melengkapi persyaratan dan dapat memperpanjang proses pelayanan.

2. Waktu tunggu masyarakat.

Waktu tunggu dapat meningkat ketika jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan cukup banyak. Sistem antrean telah membantu mengatur proses pelayanan, tetapi peningkatan jumlah pemohon tetap dapat menyebabkan masyarakat menunggu lebih lama.

3. Gangguan jaringan dan sistem.

Gangguan jaringan menjadi salah satu kendala yang dapat memperlambat pelayanan administrasi kependudukan. Ketergantungan

³¹ Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta, 2012, hlm. 157.

³² Ratna Wati, Masyarakat, *Wawancara*, Senin, Tanggal 07 September 2026, Pukul 15.40 WIB.

terhadap sistem elektronik menyebabkan pelayanan membutuhkan dukungan jaringan yang stabil.

4. Kondisi sarana dan prasarana pada saat pelayanan ramai.

Sarana pelayanan pada dasarnya telah tersedia, tetapi peningkatan jumlah masyarakat dapat menyebabkan ruang tunggu menjadi lebih padat sehingga kenyamanan masyarakat selama menunggu dapat berkurang.

5. Pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan.

Tidak semua masyarakat memiliki pemahaman yang sama mengenai proses administrasi kependudukan. Oleh karena itu, petugas masih perlu memberikan pendampingan dan penjelasan kepada masyarakat yang belum memahami tahapan pelayanan.

6. Perlunya evaluasi pelayanan secara berkelanjutan.

Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah standar pelayanan yang telah ditetapkan benar-benar dilaksanakan secara konsisten. Hasil evaluasi juga dapat digunakan untuk memperbaiki kekurangan yang masih ditemukan dalam proses pelayanan.

Permasalahan tersebut pada dasarnya tidak menunjukkan bahwa standar pelayanan tidak dilaksanakan, tetapi menunjukkan bahwa dalam penerapannya masih terdapat faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan dan kualitas pelayanan. Dengan kata lain, terdapat perbedaan antara standar yang telah ditetapkan dengan kondisi tertentu yang terjadi dalam praktik pelayanan, khususnya berkaitan dengan informasi, waktu tunggu, sistem teknologi dan kondisi sarana pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dianalisis bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah berupaya memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana yang ditetapkan oleh Pemerintah Kota Banda Aceh. Pemenuhan tersebut terlihat dari adanya prosedur pelayanan, pemeriksaan persyaratan, pemberian informasi, pelayanan tanpa biaya, pelayanan berdasarkan antrean, sikap petugas yang cukup baik, penyediaan sarana pelayanan serta adanya mekanisme pengaduan masyarakat.

Akan tetapi, pemenuhan standar pelayanan tersebut masih perlu ditingkatkan agar tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat. Penyampaian informasi harus dilakukan secara lebih jelas, sistem dan jaringan perlu dijaga kestabilannya, sarana pelayanan perlu disesuaikan dengan jumlah pemohon, serta waktu tunggu perlu diminimalkan agar masyarakat memperoleh pelayanan secara lebih efektif.³³

Dengan demikian, evaluasi pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan secara umum telah berjalan cukup baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Evaluasi secara berkala menjadi penting untuk memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan benar-benar diterapkan dalam praktik dan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat. Melalui

³³ Makmur, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Refika Aditama, Bandung, 2011, hlm. 7.

perbaikan yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Banda Aceh dapat semakin efektif, efisien, transparan, mudah diakses dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

B. Bentuk Pelaksanaan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik pada Pemerintah Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada tanggal 24 Juni 2026, diperoleh informasi bahwa pelaksanaan standar pelayanan publik telah dilakukan dengan berpedoman pada standar pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP). Standar tersebut menjadi pedoman bagi petugas dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, sehingga petugas harus memahami ketentuan yang berlaku, persyaratan yang harus dipenuhi, prosedur pelayanan serta waktu penyelesaian setiap jenis pelayanan.

Pelaksanaan standar pelayanan tersebut menunjukkan bahwa petugas tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pelayanan, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan. Masyarakat yang mengajukan pelayanan terlebih dahulu harus memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Apabila persyaratan belum lengkap, petugas memberikan penjelasan mengenai dokumen yang masih harus dipenuhi sebelum pelayanan dapat diproses.

Berdasarkan hasil wawancara, bentuk pelaksanaan standar pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dapat dilihat melalui beberapa poin penting, yaitu:³⁴

1. Pelaksanaan pelayanan berdasarkan standar pelayanan dan SOP.

Standar pelayanan dan SOP menjadi pedoman bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Petugas harus mengetahui dasar hukum, persyaratan, prosedur serta ketentuan yang berkaitan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Hal tersebut diperlukan agar pelayanan yang diberikan tidak dilakukan berdasarkan kehendak petugas, tetapi berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan.

2. Kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa standar waktu penyelesaian pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada dasarnya adalah 1 (satu) jam sampai dengan 1 (satu) hari. Pelayanan yang bersifat mendesak dapat diberikan dalam waktu yang lebih cepat, sedangkan pelayanan lainnya diselesaikan paling lama dalam waktu 1 (satu) hari. Pengawasan terhadap waktu penyelesaian dilakukan secara melekat untuk memastikan pelayanan dapat diselesaikan sesuai dengan standar yang berlaku.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat kemungkinan terjadinya keterlambatan apabila terdapat gangguan jaringan atau sistem. Kondisi tersebut disebabkan karena pelayanan administrasi

³⁴ Nurhasanah, S.E., M.Si, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, Wawancara, Senin, 24 Agustus 2026, Pukul 15.10 WIB.

kependudukan menggunakan sistem yang terhubung dengan pemerintah pusat, sehingga apabila terjadi gangguan pada jaringan pusat, proses pelayanan juga dapat mengalami hambatan.

3. Penyampaian informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh melakukan penyampaian informasi kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Informasi tersebut disampaikan melalui media sosial seperti Instagram dan Facebook, situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta pemberitaan Pemerintah Kota Banda Aceh. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan secara langsung melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat.

Penyampaian informasi tersebut diperlukan agar masyarakat mengetahui persyaratan yang harus dipenuhi sebelum mengajukan pelayanan. Dengan adanya informasi yang jelas, masyarakat diharapkan tidak mengalami kesulitan atau harus datang kembali hanya karena terdapat dokumen yang belum lengkap.

4. Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh masih menghadapi keterbatasan perangkat teknologi informasi yang digunakan dalam pelayanan. Kondisi tersebut berkaitan dengan penggunaan aplikasi SIAK yang mengalami pengembangan secara berkala

sehingga membutuhkan perangkat komputer dengan spesifikasi yang sesuai.

Keterbatasan perangkat tersebut pernah menyebabkan pelayanan terhenti selama kurang lebih 3 (tiga) hari. Setelah permasalahan tersebut disampaikan kepada pimpinan, dilakukan penambahan perangkat komputer yang lebih memadai. Meskipun demikian, jumlah perangkat yang tersedia masih belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan pegawai dalam memberikan pelayanan.

5. Pemanfaatan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai bahan evaluasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh juga menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memperoleh penilaian dan masukan dari masyarakat. Masukan tersebut digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan. Hasil masukan masyarakat dapat digunakan untuk melakukan perbaikan terhadap sarana maupun fasilitas pelayanan. Misalnya, apabila masyarakat menilai ruang tunggu kurang nyaman karena kondisi ruangan yang panas atau tempat duduk kurang nyaman, maka dilakukan perbaikan dengan menyediakan pendingin ruangan maupun mengganti fasilitas tempat duduk. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menjadi salah satu pertimbangan dalam melakukan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil wawancara, pelayanan yang diberikan pada saat ini secara umum telah dianggap memadai. Namun demikian, masih

terdapat perbedaan antara pelayanan yang dapat diberikan dengan harapan masyarakat. Masyarakat pada umumnya menginginkan pelayanan yang cepat dan dapat langsung selesai ketika datang ke tempat pelayanan. Kondisi tersebut menjadi salah satu tantangan karena dalam pelaksanaan pelayanan masih terdapat keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana serta anggaran. Selain itu, petugas juga dapat mengalami kelelahan dan kejenuhan dalam memberikan pelayanan setiap hari. Kritik dan keluhan masyarakat terhadap pelayanan tetap dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

7. Pemberian pelayanan berdasarkan kebutuhan yang bersifat mendesak.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa terdapat kebijakan untuk memberikan pelayanan secara lebih cepat kepada masyarakat yang berada dalam keadaan tertentu dan membutuhkan dokumen kependudukan secara segera. Pemberian pelayanan tersebut bukan semata-mata didasarkan pada hubungan pribadi atau orang dalam, tetapi berdasarkan kebutuhan yang bersifat mendesak.

Sebagai contoh, masyarakat yang mengalami kecelakaan dan membutuhkan KTP untuk kepentingan pelayanan kesehatan atau BPJS dapat diberikan pelayanan secara lebih cepat. Demikian pula masyarakat yang baru melahirkan dan membutuhkan perubahan atau penambahan anggota keluarga dalam Kartu Keluarga untuk kepentingan pengurusan BPJS.

Meskipun demikian, pelayanan tersebut tetap mensyaratkan kelengkapan dokumen. Apabila persyaratan tidak terpenuhi, petugas tidak

dapat memproses pelayanan meskipun terdapat permintaan dari pihak tertentu. Hal tersebut dilakukan karena dokumen kependudukan berkaitan dengan data pribadi masyarakat sehingga harus dilakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran dan keabsahan data.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa pelaksanaan standar pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh telah diwujudkan melalui penerapan standar pelayanan dan SOP, kepastian waktu penyelesaian, penyampaian informasi kepada masyarakat, pemenuhan sarana dan prasarana, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, evaluasi pelayanan serta pemberian pelayanan terhadap kondisi tertentu yang bersifat mendesak.

Namun, pelaksanaan standar tersebut masih dipengaruhi oleh beberapa kendala, terutama keterbatasan sarana dan prasarana, sumber daya manusia, anggaran serta gangguan jaringan dan sistem pelayanan. Selain itu, tingginya harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan juga menjadi salah satu tantangan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Dengan demikian, pemenuhan standar pelayanan telah berjalan, tetapi masih memerlukan peningkatan dan evaluasi secara berkala agar pelayanan yang diberikan dapat semakin memenuhi aspek kepastian, kecepatan, kemudahan, kenyamanan dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

C. Upaya yang Dilakukan dalam Meningkatkan Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banda Aceh

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh pada tanggal 24 Juni 2026, diketahui bahwa dalam meningkatkan pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik dilakukan berbagai upaya untuk menjaga agar pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Upaya tersebut dilakukan dengan memperhatikan proses pelayanan, kemampuan petugas, sarana dan prasarana, serta kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dapat dilihat melalui beberapa hal penting, yaitu:³⁵

a) Meningkatkan penyampaian informasi pelayanan.

Penyampaian informasi dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Informasi tersebut disampaikan melalui media sosial, situs web Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, pemberitaan Pemerintah Kota Banda Aceh serta sosialisasi secara langsung kepada masyarakat. Upaya tersebut dilakukan agar masyarakat dapat mempersiapkan persyaratan sebelum memperoleh pelayanan.

b) Meningkatkan kualitas petugas pelayanan.

³⁵ Nurhasanah, S.E., M.Si, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh, *Wawancara*, Senin, 24 Agustus 2026, Pukul 15.10 WIB.

Petugas berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur serta membantu masyarakat apabila mengalami kesulitan. Petugas juga dituntut untuk memahami ketentuan, persyaratan dan prosedur dalam setiap jenis pelayanan. Hal tersebut diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

c) Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan.

Sarana dan prasarana menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara, masih terdapat keterbatasan perangkat komputer, scanner dan fasilitas pendukung lainnya. Oleh karena itu, dilakukan penambahan dan perbaikan sarana secara bertahap sesuai dengan kemampuan yang tersedia.

d) Meningkatkan sistem dan jaringan pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan sangat bergantung pada sistem elektronik dan jaringan. Gangguan pada sistem atau jaringan dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, kestabilan sistem dan jaringan menjadi bagian yang perlu diperhatikan untuk menjaga kepastian waktu penyelesaian pelayanan.

e) Meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Upaya peningkatan kenyamanan dilakukan dengan memperhatikan kondisi ruang pelayanan dan fasilitas yang digunakan masyarakat. Masukan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan terhadap fasilitas pelayanan.

f) Mengoptimalkan evaluasi dan pengaduan masyarakat.

Kritik, saran dan pengaduan masyarakat digunakan sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Melalui masukan tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mengetahui kekurangan yang masih ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan dan melakukan perbaikan.

Berdasarkan hasil wawancara, berbagai upaya tersebut pada dasarnya telah dilakukan untuk meningkatkan pemenuhan standar pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan sarana dan prasarana, jumlah sumber daya manusia, anggaran serta gangguan jaringan dan sistem pelayanan. Selain itu, meningkatnya harapan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan juga menjadi salah satu tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan hasil penelitian, upaya peningkatan pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik tidak hanya dilakukan melalui penyediaan fasilitas, tetapi juga melalui peningkatan kemampuan petugas dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Pelayanan yang baik membutuhkan dukungan sarana yang memadai serta petugas yang mampu memberikan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Dengan demikian, upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh dalam meningkatkan pemenuhan standar kepatuhan pelayanan publik telah dilakukan melalui peningkatan informasi, kualitas petugas, sarana dan prasarana, sistem dan jaringan, kenyamanan

masyarakat serta evaluasi melalui pengaduan dan Survei Kepuasan Masyarakat. Meskipun demikian, upaya tersebut masih perlu dilakukan secara berkelanjutan agar standar pelayanan tidak hanya terpenuhi secara administratif, tetapi juga dapat memberikan kepastian, kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Evaluasi Pemenuhan Standar Kepatuhan Pelayanan Publik Pemerintah Kota Banda Aceh berdasarkan Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemko Banda Aceh sudah melaksanakan pelayanan publik sesuai Keputusan Wali Kota No. 30 Tahun 2025. Buktinya yaitu ada standar pelayanan, informasi persyaratan/prosedur/biaya/waktu jelas, dan sarana prasarana tersedia. Namun masih ada aspek yang perlu ditingkatkan agar lebih optimal dan konsisten.
2. Dilaksanakan dengan menyediakan komponen standar pelayanan sebagai pedoman. Meliputi informasi pelayanan, prosedur, kepastian waktu & biaya, sarana pengaduan, dan pelayanan sesuai aturan. Tujuannya untuk kepastian, transparansi, kemudahan, dan peningkatan kualitas pelayanan.
3. Dilakukan melalui peningkatan SDM, perbaikan sarana prasarana, penguatan sistem informasi, evaluasi pelayanan, serta pengawasan & tindak lanjut pengaduan. Tujuannya agar standar tidak hanya terpenuhi secara administrasi, tapi juga efektif, cepat, mudah, transparan, dan berkualitas.

B. Saran

Mengacu pada kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat dikemukakan beberapa saran sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh agar terus meningkatkan pemenuhan standar pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025, khususnya terhadap komponen pelayanan yang masih belum terpenuhi secara optimal. Evaluasi dan pengawasan secara berkala perlu dilakukan agar setiap penyelenggara pelayanan dapat menjalankan standar pelayanan secara konsisten.
2. Disarankan kepada penyelenggara pelayanan publik agar meningkatkan kualitas pelaksanaan standar pelayanan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat, meningkatkan kedisiplinan dan kompetensi petugas pelayanan, serta memastikan bahwa prosedur, waktu dan biaya pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Disarankan kepada Pemerintah Kota Banda Aceh dan instansi penyelenggara pelayanan untuk terus meningkatkan sarana dan prasarana serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik. Selain itu, mekanisme pengaduan masyarakat perlu diperkuat agar setiap keluhan dan masukan masyarakat dapat ditindaklanjuti secara cepat dan tepat, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas dan kepatuhan pelayanan publik di Kota Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2006
- Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2014
- Bagir Manan, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Pusat Studi Hukum Fakultas Hukum UII, Yogyakarta, 2001
- Edi Suharto, *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*, Alfabeta, Bandung, 2010
- Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, Andi, Yogyakarta, 2012
- Hanif Nurcholis, *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Grasindo, Jakarta, 2005
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta, 2018
- Inu Kencana Syafii, *Ilmu Administrasi Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010
- Jimly Asshiddiqie, *Pengantar Ilmu Hukum Tata Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2019
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Nuansa Cendekia, Bandung, 2014
- Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2014
- Makmur, *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Refika Aditama, Bandung, 2011
- Muhammad Amin, *Hukum Administrasi Negara*, RajaGrafindo Persada, Depok, 2019
- Ni'matul Huda, *Hukum Tata Negara Indonesia*, Rajawali Pers, Depok, 2019

Philipus M. Hadjon, dkk., *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2008

Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2013

Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara*, Rajawali Pers, Jakarta, 2018

Sedarmayanti, *Good Governance: Kepemerintahan yang Baik dalam Rangka Otonomi Daerah*, Mandar Maju, Bandung, 2012

SF. Marbun, *Hukum Administrasi Negara I*, FH UII Press, Yogyakarta, 2012

Sirajuddin, Didik Sukriono dan Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*, Setara Press, Malang, 2012

William N. Dunn, *Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003

B. Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

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

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan

Keputusan Wali Kota Banda Aceh Nomor 30 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Publik Kota Banda Aceh



LAMPIRAN



Wawancara dengan Ibu Nurhasanah, S.E., M.Si., selaku Sekretaris Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh Pada Tanggal 24 Agustus
2026 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh



Wawancara dengan Ibu Ratna Wati selaku Masyarakat Pada Tanggal 07
September 2026 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banda Aceh