MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Dr. Hj. Sri Andayani M.Pd.I

MANAJEMEN

PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

PENULIS

Dr. Hj. SRI ANDAYANI, M.Pd.I

TANGGUH DENARA JAYA

UU No. 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta

Fungsi dan Sifat Hak Cipta Pasal 4

Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 huruf a merupakan hak eksklusif yang terdiri atas hak moral dan hak ekonomi.

Pembatasan Pelindungan Pasal 26

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23, Pasal 24, dan Pasal 25 tidak berlaku terhadap:

i. penggunaan kutipan singkat Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait untuk pelaporan peristiwa aktual yang ditujukan hanya untuk keperluan penyediaan informasi aktual;

ii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk kepentingan penelitian ilmu pengetahuan;

iii. penggandaan Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait hanya untuk keperluan pengajaran, kecuali pertunjukan dan fonogram yang telah dilakukan pengumuman sebagai bahan ajar; dan

iv. penggunaan untuk kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan yang memungkinkan suatu Ciptaan dan/atau produk Hak Terkait dapat digunakan tanpa izin Pelaku Pertunjukan, Produser Fonogram, atau Lembaga Penyiaran.

Sanksi Pelanggaran Pasal 113

1. Setiap orang yang dengan tanpa hak melakukan pelanggaran hak ekonomi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf i untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 1 (satu) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp100.000.000,00 (seratus juta rupiah).
2. Setiap orang yang dengan tanpa hak dan/atau tanpa izin Pencipta atau pemegang Hak Cipta melakukan pelanggaran hak ekonomi Pencipta sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1) huruf c, huruf d, huruf f, dan/atau huruf h untuk Penggunaan Secara Komersial dipidana dengan pidana penjara paling lama 3 (tiga) tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN

Dr. Hj. Sri Andayani, M.Pd.I

Tata Letak :
Wahyuni Putri Adeningsi

Desain Sampul :
Rachmadiansyah

Sumber :
www.tangguhdenarajaya.com

ISBN :
978-623-8209-03-3

Ukuran :
iv, 58 hal; 15.5 Cm X 23 Cm

Cetakan Pertama :
Maret 2023

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang.
Dilarang menggandakan atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini dalam bentuk apapun tanpa izin tertulis dari penerbit dan penulis.

ANGGOTA IKAPI : 006/NTT/2022
PENERBIT TANGGUH DENARA JAYA
Jl. Timor Raya No. 130 B Oesapa Barat, Kelapa Lima
Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur
E-mail: tangguhdenarajaya@gmail.com

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji milik Allah, penulis bersyukur bahwa karya ini telah diselesaikan dengan baik, karena pertolongan Allah swt dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad Saw, keluarga, sahabat, dan pengikut risalahnya hingga akhir zaman.

Buku ini penulis tulis dengan proses penelitian yang sangat Panjang dalam pengalaman penulis. Sejak kuliah S1, S2 dan S3 di Universitas Islam Negeri Raden Intan Bandar lampung merupakan rentang pencarian dan penelaahan sumber-sumber keilmuan yang cukup kompleks dari Lampung, Banten, Jakarta, Bandung dan Yogyakarta. Modal semangat dan motivasi yang penulis miliki dalam masa studi, karya tulis yang ke 6 (enam) dijadikan buku ini dapat diselesaikan, walaupun tentu masih terdapat kekurangan di dalamnya. Penulis menyadari dan berharap ada tambahan informasi dari pembaca karya ini.

Ucapan terima kasih khususnya pada keluarga inti penulis, suami tercinta Dr.(C) Drs. HM. Sartaman, MM., M.Pd. yang telah memberikan semangat dan spirit of energy, putra-putri tercinta, Azhimattinur Pratina Gayathry, S.Pd, M.Pd, Auliyani Sriwulansari Gayaththry, S.Pd/Rd. Andre Hilmansyah, S.Ap. Mohammad Hafid Rasyidi/Franciska devi Rindi Antika,S.SI, Diyah Ayu Widianingrum, Amaliyah Rahayu Gayahthry, S.Ap/ Handry Febriyadi Effendi, SH, Ibnu Abdillah Mursyid, Aliyah Rahma Az-zahra Gayathry dan Ahmad Mursyid Asydqi. Menurut penulis mereka adalah infirasi terhebat dalam kehidupan penulis. Selanjutnya kepada Direktur penerbit Tangguh Denara Jaya Kupang saya ucapkan terima kasih atas kerjasamanya dalam penerbitan karya ini.

Kepada ibu dan bapak baik kandung maupun ibu mertua khususnya ibu mertua Hj Jannah yang telah berusia 95 tahun dan tetap pelukan dan ciumannya memberikan motivasi yang tinggi bagi penulis untuk tetap membangun keluarga yang berkualitas dan khusus bagi putri penulis yang telah meninggal, semoga hidup di surga dengan Bahagia yang sangat memberi makna dalam suksesnya karya ini.

Terakhir penulis ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada civitas akademika Universitas Islam Negeri Raden Intan Bandar lampung, sebagai tanggga pertama penulis sebagai akademisi, IAI An-Nur Lampung perguruan tinggi yang memberikan motivasi untuk selalu maju dan berkualitas dan Universitas Saburai Bandar lampung tempat penulis mengabdikan diri untuk sinergi membangun negeri.

Akhirnya penulis dalam mengakhiri pengantar ini hanya dapat mengatakan ‘selamat membaca….!

Bandar lampung, februari 2023

penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....i

DAFTAR ISI.....iii

BAB I PENDAHULUAN.....1

BAB II PELAYANAN.....8

BAB III PELAYANAN PUBLIK.....12

Definisi Pelayanan Publik.....12

Tujuan Pelayanan Publik.....13

Bentuk Pelayanan Publik.....15

Kualitas Pelayanan Publik.....16

BAB IV KUALITAS PELAYANAN PUBLIK.....17

BAB V FAKTOR PENDUKUNG PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK.....30

BAB VI FAKTOR PENGHAMBAT PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK.....37

BAB VII MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI 46

DAFTAR PUSTAKA 54

PROFIL PENULIS 57

BAB I

PENDAHULUAN

Pemerintahan mempunyai peran penting untuk menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik sebagai berikut: Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang. jasa dan pelayanan administrasi Publik. Pelayanan Publik merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan.

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu

salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintah administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sektor lain.

Keputusan Menteri APPN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintah secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan