

**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
DI KOTA METRO**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
SIFFA EVELINE SURYADI  
NPM. 20810024**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
2024**



**IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
DI KOTA METRO**

**SKRIPSI**

Diajukan  
Diajukan untuk memenuhi salah satu Persyaratan dalam menyelesaikan  
tugas akhir

Oleh:  
**SIFFA EVELINE SURYADI**  
**NPM. 20810024**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO  
PROGRAM STUDI ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
2024**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2008 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA METRO**

Oleh:  
SIFFA EVELINE SURYADI  
NPM. 20810024

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia jasa pelayanan kepada masyarakat ditentukan oleh kinerja pelayanan yang dapat terjangkau, mudah, efektif dan efisien. Permasalahan: a. Bagaimana implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro?. b. Apakah faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro?.

Metode penelitian menggunakan penelitian empiris, yaitu terjun kelapangan dengan teknik wawancara, dengan menggunakan data skunder.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan:  
1. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro belum mengupayakan semaksimal mungkin memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 diantaranya Asas Keprofesionalan pada Pasal 4 huruf e , Asas Ketepatan waktu pada Pasal 4 huruf k , dan Asas Kecepatan pada Pasal 4 huruf l. 2. Faktor penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di idang Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro yaitu faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal), faktor kesadaran masyarakat dan kurang responnya petugas kepada masyarakat.

Saran yang dapat penulis berikan adalah: 1. Pelaksanaan pelayanan publik oleh Disdukcapil harus ditingkatkan sesuai dengan standar oprasional prosedur agar implementasi pelayanan publik bisa di jalankan dengan baik dan dapat memberikan ke puasan ke pada masyarakat. 2. Lebih memaksimalkan pelayanan publik dengan memanfaatkan tekhnologi informasi sebagai media sosialisasi dan informasi administrasi kependudukan seperti memperbanyak informasi di web Dispendukcapil Kota Metro agar masyarakat dapat mengakses informasi kependudukan dengan mudah.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF LAW NUMBER 25 OF 2008 ABOUT PUBLIC SERVICES IN THE OFFICE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OFFICE IN METRO CITY**

By:  
SIFFA EVELINE SURYADI  
NPM. 20810024

The services provided by the government as a service provider to the community are determined by service performance that can be affordable, easy, effective and efficient. Problems: a. How is the implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services at the Metro City Population and Civil Registration Office? b. What are the inhibiting factors that affect public services in the field of population administration at the Metro City Population and Civil Registration Office?.

The research method uses empirical research, namely going into the field with interview techniques, using secondary data.

Based on the results of the research and discussion, it can be concluded:  
1. The implementation of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services in the Field of Population Administration at the Metro City Population and Civil Registration Office, the researcher can conclude that the Metro City Population and Civil Registration Office has not tried its best to provide public services in accordance with the principles of public service in Law Number 25 of 2009 including the Principle of Professionalism in Article 4 letter e, the Principle of Punctuality in Article 4 letter k, and the Principle of Speed in Article 4 letter l. 2. Inhibiting factors that affect Public Services in the field of Population Administration at the Metro City Population and Civil Registration Office are cultural factors (the use of brokers and illegal levies), awareness factors

The suggestions that the author can give are: 1. The implementation of public services by the Disdukcapil must be improved in accordance with operational standards of procedures so that the implementation of public services can be carried out properly and can provide satisfaction to the community. 2. Further maximize public services by utilizing information technology as a medium of socialization and population administration information, such as increasing information on the website of the Metro City Dispendukcapil so that the public can easily access population information.

## RIWAYAT HIDUP



Nama lengkap penulis adalah Siffa Eveline Suryadi. Penulis lahir di kota Metro pada tanggal 26 November 2001. Penulis merupakan anak kedua dari 2 (dua) bersaudara, Putri dari Bapak Hendra Suryadi dan Ibu Yusnidar.

Riwayat pendidikan penulis ini di mulai dari TK Dharma Wanita Bengkulu pada tahun 2008, Sekolah Dasar Negeri (SDN) 5 Metro pada tahun 2014, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 6 Metro pada tahun 2017, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMAN) 5 Metro pada tahun 2020.

Kemudian penulis terdaftar sebagai Mahasiswi S1 Ilmu Hukum Fakultas Hukum di Universitas Muhammadiyah Metro pada tahun 2020. Pada semester 5 penulis memutuskan untuk mengambil jurusan peminatan Hukum Tata Negara. Pada Juni 2023 penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Tanjung Raya, Kecamatan Pesisir Selatan, Kabupaten Pesisir Barat.

Penulis,

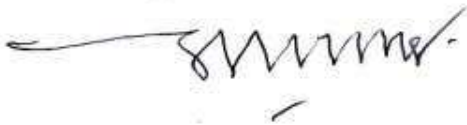
**SIFFA EVELINE SURYADI**  
**NPM.20810024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Oleh **SIFFA EVELINE SURYADI** ini,  
Telah di periksa dan disetujui untuk diuji

**Metro, 12 Juli 2024**

**Pembimbing I,**



**Dr. Ir SUGENG DWIONO, S.H., M.H**  
**NIDN. 0206036401**

**Pembimbing II,**



**Drs. RIDHWAN, S.H., M.H**  
**NIDN. 8867170018**

**Ketua Program Studi,**

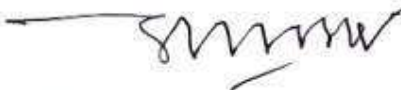


**SAMSUL ARIFIN, S.H., M.H**  
**NIDN. 0201048703**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi Oleh **SIFFA EVELINE SURYADI** ini,  
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada tanggal : 8 Agustus 2024

**TIM PENGUJI,**



Dr. Ir SUGENG DWIONO .,S.H.,M.H , Ketua  
NIDN. 0206036401



Dr. ISKANDAR.,S.H.,M.H.,C.MSP.,CNSP ,Penguji Utama  
NIDN. 0202056801



Drs. RIDHWAN.,S.H.,M.H , Sekretaris  
NIDN. 8867170018

Mengetahui  
Dekan,



ASST.PROF.DR. EDI RIBUT HARWANTO, SH., MH  
NIDN. 0229057401



## **MOTTO**

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung, tapi buatlah jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

**(Ralph Waldo Emerson)**

Tutur kata yang baik dan pemaaf, lebih baik dari pada sedekah yang diiringi dengan menyinggung perasaan.

**(AL-Baqarah : 263)**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya panjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala rasa puji dan syukur saya ucapkan kepada mu Ya Rabb, karena sudah orang-orang yang sangat berarti bagi hidup saya disekeliling saya, yang selalu memberikan semangat dan doa doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sangat sederhana ini, maka saya persembahkan untuk:

1. Untuk saya pribadi, ini sebagai langkah awal untuk mencapai impianku dan kelulusanku demi membalas jasa kedua orang tuaku dan mengangkat derajat kedua orang tuaku.
2. Kedua orang tuaku yang tercinta dan tersayang Papa dan Mama saya yang selalu memberikan dukungan, semangat, motivasi, dan tiada hentinya mendoakan Putri bungsunya di setiap langkah yang di tempuh demi tercapai keinginan dan keberhasilan anak-anaknya.
3. Kakakku tercinta dan tersayang yaitu Sheren Viera Suryadi yang selalu memberikan perhatian, dukungan, semangat, serta mendoakan demi keberhasilan adiknya untuk masa depannya kelak.
4. Untuk teman yang selalu menemani saya dan memberikan semangat yaituyang selalu menemani saya menyusun skripsi ini , Dan untuk orang terkasih yang selalu mendengar keluh kesah dan lika-liku dalam penyusunan skripsi ini dan segala pengorbanan tenaga dan waktunya.
5. Almamater tercinta Universitas Muhammadiyah Metro sebagai tempat penulis untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik. Khususnya kepada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro jurusan S1 Ilmu Hukum.

Penulis,



**SIFFA EVELINE SURYADI**  
**NPM.20810024**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA METRO”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (SH) di fakultas Hukum Unniversitas Muhammadiyah Metro.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Bapak Asst. Prof. Dr. Edy Ribut Herwanto, SH.,MH. Sebagai Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Samsul Arifin, S.H.,M.H. Selaku Kepala Program Studi Fakultas Hukum Unniversitas Muhammadiyah Metro.
4. Dr.Sugeng Dwiono, S.H.,M.H Sebagai Dosen Pembimbing Satu yang telah dengan sabar memberikan pengarahan atas bimbingannya selama ini.
5. Dr.Ridhwan, S.H.,M.H. Selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah dengan sabar memberikan pengarahan atas bimbingannya selama ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang ada seluruhnya di lingkungan Prodi Fakultas Hukum Universitas Muhmmadiyah Metro yang telah mengajari, sekaligus memberikan ilmu pengetahuan, bimbingan, serta memberikan keteladanan dan motivasi selama menempuh jenjang Pendidikan Sarjana di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Metro.
7. Kedua orang tuaku yang menjadi motivasi dan inspirasi atas semua perjuangan jerih payah selama ini demi untuk menaruhkan harapan setinggi-tingginya demi masa depan bagi penulis, kepada kakakku

terimakasih atas dukungan dan doanya, teruskan berjuang sampai semua impian orang tua berhasil terwujud.

8. Keluarga besar yang tentunya tidak henti untuk selalu memberikan saran, masukan, semangat, nasehat, serta segenap doa agar bisa menyelesaikan jenjang pendidikan Sarjana Hukum (S1) saat ini yang tentunya dengan segenap harapan yang mereka inginkan demi menuju suatu perubahan yang lebih baik agar bisa mengangkat derajat kedua orang tua termasuk keluarga besar.
9. Teruntuk sahabat terbaik Putri Apriana Risdy, Meli Oktaviani, Juwita Devi Indriani, dan tidak lupa Achmad Andrean Agung Samego terimakasih untuk setiap cerita suka duka bersama kalian yang kita alami selama ini, semoga di tahun ini kita bisa wisuda bareng dan seterusnya tali silaturahmi kita semoga tetap terjaga kedepannya.
10. Sahabat-sahabat SMA yang sampai saat ini masih selalu mensupport dalam setiap langkah dan tak habis-habis memberikan semangat.
11. Almamaterku tercinta, Universitas Muhammadiyah Metro.

Metro,

Penulis



Siffa Eveline Suryadi

20810024

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Siffa Eveline Suryadi

Npm : 20810024

Fakultas : Hukum

Saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI UNDANG UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KOTA METRO"** adalah milik saya dan benar adanya. Apabila dikemudian hari terdapat unsur plagiat dalam isi skripsi tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik Sarjana Hukum dan akan bertanggungjawab secara hukum.

Metro, 5 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



**SIFFA EVELINE SURYADI**

**NPM. 20810024**



UNIT PUBLIKASI ILMIAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
METRO

## SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

NOMOR. 0752/II.3.AU/F/UPI-UK/2024

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

**NAMA** : Siffa Eveline Suryadi  
**NPM** : 20810024  
**JENIS DOKUMEN** : Skripsi

**JUDUL** : IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2008  
TENTANG PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL DI KOTA METRO

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase  $\leq 20\%$ . Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 05 Agustus 2024

Kepala Unit,

*[Signature]*  
**Dr/ Nego Linuhung, M.Pd.**  
NIDN. 0220108801

Alamat:

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116  
Iningmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,  
Lampung, Indonesia

Website: [upi.ummetro.ac.id](http://upi.ummetro.ac.id)

E-mail: [help.upi@ummetro.ac.id](mailto:help.upi@ummetro.ac.id)

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN LOGO</b> .....	ii
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	vii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	viii
<b>MOTTO</b> .....	ix
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	x
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xi
<b>SURAT PENYATAAN</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah dan Ruang Lingkup.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
D. Kerangka Teoritis dan Konseptual.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pelayanan Publik.....	11
B. Pengertian Kebijakan Pelayanan.....	18
C. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Sumber dan Jenis Data.....	34
C. Penentuan Narasumber.....	34
D. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
E. Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	36
B. Karakteristik Narasumber.....	39
C. Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan	

Pencatatan Sipil Kota Metro .....	39
D. Faktor Penghambat yang Mempengaruhi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro .....	51

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	53
B. Saran .....	53

**DAFTAR PUSTAKA**