

SKRIPSI

PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN DI KOTA PADANG

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelara Sarjana Hukum Universitas Andalas*

Oleh:

REZA ANANDA

2110112118

PROGRAM KEKHUSUSAN: HUKUM ADMINISTRASI NEGARA (PK VII)



**Pembimbing :
Dr. Khairani, S.H., M.H**

Darnis, S.H., M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2025

No.Reg :11/PK-VII/III/2025

ABSTRAK

Pelaksanaan pelayanan publik mencakup beberapa bidang termasuk urusan administrasi kependudukan. Dari pelaksanaan pelayanan urusan administrasi kependudukan dihasilkan dokumen kependudukan sebagai dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik hasil dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang. Dewasa ini Pemerintah Kota Padang membentuk Mal Pelayanan Publik Kota Padang sebagai pusat pelayanan publik di satu tempat sehingga masyarakat bisa melakukan berbagai pelayanan publik di sana termasuk pelayanan dokumen kependudukan. Namun dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan baik di Disdukcapil Kota Padang dan MPP Kota Padang terdapat permasalahan dan hambatan yang menyulitkan masyarakat. Permasalahan dalam penelitian ini tentang (1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang? (2) Apa hambatan yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang?. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris yaitu membandingkan norma-norma yang ada dengan fakta-fakta yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, studi dokumen serta observasi yang kemudian dianalisis secara kualitatif. Sifat penelitian adalah bersifat deskriptif analisis. Hasil penelitian diperoleh bahwa pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan di Kota Padang dilakukan melalui 3 cara yang memiliki urusan pelayanan dokumen kependudukan dan prosedur yang berbeda satu sama lainnya. Terjadi ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan yang seharusnya dilakukan secara terintegrasi, mudah dan cepat dilakukan oleh masyarakat, memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas pelayanan yang diberikan memuaskan sebagaimana yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan, namun hal itu tidak terpenuhi. Masyarakat masih harus mendatangi 2 tempat dalam mengurus KTP el. Ketidaksesuaian ini disebabkan adanya hambatan dalam pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan berupa pemindahan pelayanan perekaman data KTP el, pelayanan dari pegawai Disdukcapil Kota Padang yang kurang memuaskan, kurangnya jumlah pegawai Disdukcapil Kota Padang, layanan Sirancak yang bermasalah hingga ruang tunggu Disdukcapil Kota Padang yang kurang memadai.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Dokumen Kependudukan, Mal Pelayanan Publik.