

SKRIPSI

EFEKTIVITAS
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRATIF
BERBASIS ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KABUPATEN GOWA

Disusun dan diajukan oleh

NAHDA FADHILAH JANNAH

B021191085



PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023

HALAMAN JUDUL

EFEKTIVITAS

SISTEM PELAYANAN ADMINISTRATIF

BERBASIS ELEKTRONIK

DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN

SIPIL KABUPATEN GOWA

OLEH

NAHDA FADHILAH JANNAH

B021191085

SKRIPSI

Sebagai Tugas Akhir dalam Rangka Penyelesaian Studi Sarjana pada
Program Studi Hukum Administrasi Negara

PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EFEKTIVITAS
SISTEM PELAYANAN ADMINISTRATIF BERBASIS ELEKTRONIK
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN GOWA

Disusun dan diajukan oleh

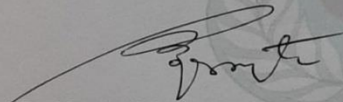
NAHDA FADHILAH JANNAH
B021191085

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana pada Program Studi Hukum Administrasi
Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
pada tanggal 3 April 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping


Prof. Dr. Andi Pangeran Moenta, S.H., M.H., DFM.
NIP. 19610828 198703 1 003


Arini Nur Annisa, S.H., M.H.
NIP. 19920614 201903 2 036

Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara,




Dr. Hilrah Adhyas Mirzana, S.H., M.H.
NIP. 19790326 200812 2 002

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa:

Nama : Nahda Fadhilah Jannah
Nomor Induk Mahasiswa : B021191085
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul : Efektivitas Sistem Pelayanan
Administratif Berbasis Elektronik
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kabupaten Gowa

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi.

Makassar, Maret 2023

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Andi Pangeran Moenta. S.H., M.H., DFM.
NIP. 19610828 198703 1 003

Pembimbing Pendamping



Arini Nur Annisa, S.H., M.H.
NIP. 19920614 201903 2 036



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS HASANUDDIN

FAKULTAS HUKUM

Jln. Perintis Kemerdekaan KM.10 Kota Makassar 90245, Propinsi Sulawesi Selatan

Telp : (0411) 587219,546686, Website: <https://lawfaculty.unhas.ac.id>

PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI

Diterangkan bahwa skripsi mahasiswa :

Nama	: Nahda Fadhillah Jannah
N I M	: B021191085
Program Studi	: Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi	: Efektivitas Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa

Memenuhi syarat untuk diajukan dalam ujian skripsi sebagai ujian akhir program studi.

Makassar, Maret 2023



Prof. Dr. Hamzah Halim, SH., M.H., M.A.P.
NIP. 19737231 199903 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nahda Fadhilah Jannah
NIM : B021191085
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa Proposal dengan judul Efektivitas Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila kemudian hari Proposal karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 17 Maret 2023

Yang Menyatakan



Nahda Fadhilah Jannah

ABSTRAK

NAHDA FADHILAH JANNAH (B02119085) dengan Judul “Efektivitas Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”. (Di bawah bimbingan **Prof. Dr. Andi Pangeran Moenta. S.H., M.H., DFM** sebagai Pembimbing I dan **Arini Nur Annisa, S.H., M.H.** Pembimbing II).

Penelitian ini bertujuan untuk memahami mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dan untuk memahami faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pelayanan administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian penelitian hukum empiris yuridis dengan pendekatan *socio-legal*, dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian lapangan dan kepustakaan. Data dilengkapi dengan data primer dan data sekunder yakni data kepustakaan hukum yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dan Kantor DPRD Kabupaten Gowa.

Adapun hasil penelitian ini yaitu pertama, mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa belum berjalan secara efektif sesuai dengan kebijakan SEMEDI dan Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan karena pelayanannya masih bersifat semi daring. Kedua, faktor-faktor penghambat pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa yaitu antara lain; faktor struktural yakni pelayanan berbasis semi daring, faktor substansi yakni tidak sejalan dengan Pasal 21 Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, faktor masyarakat yakni kepatuhan masyarakat terhadap pemenuhan persyaratan administratif, dan faktor sarana dan prasarana yakni anggaran pembuatan *website* yang memiliki fitur lengkap.

Kata Kunci: Pelayanan Elektronik, Administratif Kependudukan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Alhamdulillah

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT. atas berkat rahmat dan karunia-nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa”**. Shalawat serta salam tidak lupa kita panjatkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW dan keluarganya, sebab ia telah membawa umatnya dari alam yang gelap gulita ke alam yang terang benderang seperti sekarang ini.

Salah satu kebahagiaan dan kebanggaan bagi Penulis karena mampu menyelesaikan tugas akhir ini sebagai syarat guna memperoleh gelar program sarjana strata satu di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Namun semua bukan semata-mata atas usaha saya sendiri tetapi berkat bantuan, bimbingan serta doa dari beberapa pihak. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang ikut serta membantu dan meluangkan waktu mendampingi penulis hingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan target.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih tidak bisa terlepas dari kekurangan. Oleh karena itu, diharapkan kritik dan saran dari pihak pembaca untuk perbaikan skripsi ini sebagai bahan masukan agar lebih berkembang dan lebih baik lagi. Ucapan terima kasih terkhusus kepada kedua orang tua tercinta Penulis Ayahanda **Zul Ikhsan Y.Nu'Mang** dan Ibunda **Umi Kalsum Ikhsan** yang telah melahirkan, mendidik dan berjuang sehingga penulis bisa menempuh pendidikan hingga saat ini. Penulis tidak mampu sampai di tahap ini jika tanpa dukungan, nasehat, bimbingan dan do'a yang tak henti-hentinya engkau panjatkan. Beliau adalah sosok orang tua yang terbaik dan panutan untuk Penulis. Kepada

saudara Penulis **Farah Fitriah, Amd.Kep., Muhammad Fauzan Ramadhan,** dan **Adinda Ramadhani Ikhsan** terima kasih atas waktu, tenaga dan semangat yang telah diberikan kepada Penulis.

Pada kesempatan ini juga dengan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin.
2. Bapak **Prof. Dr. Hamzah Halim, S.H., M.H., M.A.P.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, Bapak **Prof. Dr. Maskun, S.H., LL.M.** Selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Ibu **Prof. Dr. Iin Kartika Sakharina, S.H., M.A.** selaku Wakil Dekan Bidang Perencanaan, Sumber Daya, dan Alumni, dan Ibu **Dr. Ratnawati, S.H., M.H.** selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan Aset, Riset, dan Inovasi.
3. Bapak **Prof.Dr. Andi Pangeran Moenta. S.H., M.H., DFM** selaku Pembimbing Utama dan Ibu **Arini Nur Annisa, S.H., M.H** selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan arahan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.
4. Kepada Bapak **Prof. Marten Arie, S.H., M.H.** selaku Penguji I dan Ibu **Dr. Andi Bau Inggit AR, S.H., M.H.** selaku Penguji II yang telah memberikan saran dan kritik dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Ketua Program Studi Sarjana Hukum Administrasi Negara Ibu **Dr. Hijrah Adhyanti Mirzana, S.H., M.H** yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan banyak ilmu kepada kami.
6. Kepada Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan arahan, ilmu dan nasihat selama proses perkuliahan.
7. Kepada Civitas di Gedung Rektorat dan Civitas Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah memberikan pelayanan yang baik terkait administrasi.

8. Kepada seluruh Pegawai Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas segala bantu dan arahannya selama penulis berkuliah.
9. Ketua Komisi I DPRD Kabupaten Gowa, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gowa beserta staf atas waktu, tenaga, dan kerjasama yang telah diberikan pada saat Penulis melakukan penelitian.
10. Kepada Bapak Akhmad Namsum, S.Ag., M.M. selaku Kepala Dinas Pertanahan Kota Makassar dan seluruh staf yang telah sabar membimbing kami selama melakukan proses magang Prodi HAN angkatan 2019.
11. Kepada Teman-teman magang di Dinas Pertanahan Kota Makassar yakni Nubila, Nadira, Herdiawan, Fajri, kifli dan Teguh karena telah melakukan kerja sama yang baik selama proses magang berlangsung.
12. Kepada Teman-teman KKN Gelombang 108 Universitas Hasanuddin terkhusus Posko IPTEKS Pangkep Pulau Polewali yakni Atti, Isnun, Nisa, Kak Dino, dan Rizqy yang telah kebersamai dan saling bekerja sama selama kurang lebih 2 bulan
13. Untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2019 FH-UH ADAGIUM.
Satu Suara Satu Gerak!
14. Kepada teman-teman seperjuangan Prodi Hukum Administrasi Negara angkatan 2019 HANSEM yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan saling memberikan semangat, Marjulia, Suci Ramdhani, Kia, Risti, Maya, Dilla, Ulvi, Maunita, Fanni, Nanda, Ihsan, Bayu, Pandi, Fandy, Yusri, Agung, Rohit, dan masih banyak lagi yang tak sempat penulis paparkan.
15. Kepada Keluarga Besar FORMAHAN FH-UH yang telah menjadi tempat bertukar pendapat dan berkeluh kesah selama berkuliah sehingga penulis memperoleh banyak pengalaman dan pembelajaran yang sangat berharga untuk kedepannya. Terkhusus Departemen Kominfo Muhammad Ilham selaku Wakil Koordinator,

Faradita, Ayrin, Fauzan, Fikah dan seluruh anggota Kominfo yang telah meluangkan waktu untuk berproses selama satu tahun kepengurusan. **Saya Han Saya Bangga!**

16. Kepada UKM LeDHak dan UKM LP2KI yang telah memberikan peluang kepada Penulis untuk ikut serta diberbagai program kerja sehingga Penulis bisa memperoleh ilmu pengetahuan baru dan pengalaman yang begitu berharga untuk masa depan Penulis kedepannya.
17. Kepada Sahabat Penulis yang sedari masa SMA yakni Muliana, Annisya, Farda, Fahira, Ardila, dan Pipa yang telah meluangkan waktu untuk mendengarkan, memberikan saran, dan memberikan semangat kepada Penulis.
18. Terakhir untuk Penulis terima kasih karena sudah bisa semangat, kuat, dan sabar untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai sewaktu 2019 walaupun terkadang disetiap semester pasti ada sesi nangis-nangisnya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak sepenuhnya sempurna, tetapi penulis berharap agar kiranya semoga apa yang telah ditulis bisa memberikan manfaat dan menambah pengetahuan baru untuk semua pihak yang membaca skripsi ini.

Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatu

Makassar, 3 April 2023
Penulis,

Nahda Fadhilah Jannah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Pelayanan Publik.....	11
1. Pengertian Pelayanan Publik	11
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	14
3. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik	15
4. Standar Operasional Presedur Pelayanan	16

B. Konsep Efektivitas	18
1. Pengertian Efektivitas	18
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas dalam Penegakan Hukum	19
C. Konsep Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>)	21
1. Pengertian Pemerintahan yang Baik	21
2. Karakteristik Pemerintahan yang Baik	22
3. Pelayanan Publik dalam <i>Good Governance</i>	24
D. Konsep Pemerintahan Berbasis Elektronik (<i>E-Government</i>)	26
1. Pengertian Pemerintahan Berbasis Elektronik	26
2. Regulasi Tentang Pelayanan Berbasis Elektronik	27
3. Jenis Pelayanan Pemerintah Berbasis Elektronik	30
4. Manfaat Pelayanan Pemerintah Berbasis Elektronik	31
5. Proyeksi Pemerintahan Berbasis Elektronik	34
E. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35
1. Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	35
2. Mekanisme Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	36
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Lokasi Penelitian	44
B. Populasi dan Sampel Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Data	45
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS.....	49
A. Mekanisme Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.....	49
B. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administratif Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa.....	63
1. Faktor Struktur.....	64
2. Faktor Subtansi	66
3. Faktor Masyarakat.....	67
4. Faktor Sarana dan Prasarana.....	68
BAB V PENUTUP.....	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
LAMPIRAN	xvi

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
Tabel 1.1	 60

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Halaman
Gambar 1.1	 56
Gambar 1.2	 57
Gambar 1.3	 61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era digitalisasi sekarang ini hampir semua kegiatan yang dilakukan masyarakat berkaitan dengan elektronik, informasi-informasi dapat kita peroleh hanya dengan melalui media elektronik. Kecanggihan teknologi tersebut juga mempengaruhi sistem pelayanan publik yang juga sudah mulai dialihkan ke media elektronik. Salah satunya yaitu sistem pelayanan administratif yang biasanya dilakukan secara manual di instansi, sekarang sudah mulai dialihkan ke media elektronik.

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan sehingga proses layanan secara rutin dan berkesinambungan dan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentutan peraturan perundang-undangan. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya.¹

Berdasarkan “Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa pelayanan publik adalah

¹Riawan Tjandra, 2018, “*Hukum Administrasi Negara*”, Sinar Grafika, Jakarta Timur, hlm. 189

serangkaian kegiatan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas jasa, barang dan pelayanan administratif.”²

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 administrasi kependudukan yang berada di pemerintahan. 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 publik dan pembangunan sektor lain.³

“Pada Pasal 27 Pelayanan publik dalam aspek administratif juga tercantum pada Pasal 5 ayat (7) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu sebagai berikut:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundangan-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundangan-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.”⁴

Di era sekarang ini yang dimana pemerintah cenderung memanfaatkan kecanggihan teknologi dengan menerapkan berbagai system, seperti pelayanan satu pintu atau *online single submission*.

² Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

³ Yayat Rukayat, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu”, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), No. 2 Tahun XI, Juni 2017, hlm. 56

⁴ Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Perubahan yang utama disini adalah perubahan perilaku pelayanan dari yang sifatnya berjenjang dan sentralistik ke pelayanan yang terpadu dalam satu aplikasi atau *online single submission*, dalam upaya meningkatkan efisiensi, mutu dan efektivitas pelayanan.⁵

Berdasarkan “Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dijelaskan bahwa pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi dan pelayanan publik secara efektif dan efisien.”⁶

Adapun teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto tentang efektif atau tidaknya suatu hukum dapat diketahui melalui 5 (lima) faktor yaitu sebagai berikut:

1. Faktor hukum yang berfungsi agar adanya keadilan, kepastian dan kemanfaatan.
2. Faktor penegak hukum yaitu aparat yang mampu memberikan keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum secara profesional. Penegak hukum juga perlu selalu memperhatikan kode etik yang sedang berlaku pada profesinya.
3. Faktor sarana atau fasilitas yaitu tenaga yang bekerja pada suatu instansi pemerintah harus memiliki pendidikan dan

⁵Agung hendriadi, andi amransulaiman, *dkk*, 2018, “*Pelayanan Publik Transparan, Efisien, dan Kredibel*”, IAARD Press, Jakarta, hlm. 6

⁶ Instruksi Presiden tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Nomor 3 tahun 2003

keterampilan yang baik, fasilitas yang terdapat di instansi pemerintah harus memadai sesuai dengan keperluan instansi dan keuangan yang tidak kurang.

4. Faktor masyarakat yaitu lingkungan diterapkannya suatu hukum sehingga adanya kesamaan pandangan.
5. Faktor kebudayaan yaitu nilai-nilai non-material yang timbul di ruang lingkup masyarakat sehingga menimbulkan adanya konsep-konsep baru yang dianggap baik maupun di anggap buruk oleh masyarakat.

Kelima faktor tersebut memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain untuk dapat dijadikan sebagai tolak ukur efektivitas suatu hukum.⁷ tetapi jika dilihat pada kenyataannya efektivitas suatu hukum masih jauh dari yang diharapkan dan masih memiliki beberapa kelemahan yaitu:

1. Kurang responsif, Hal seperti ini sering terjadi pada proses pelayanan publik baik itu ditingkat pelayanan dan pertanggungjawaban.
2. Kurang inovatif, Adanya beberapa informasi yang tidak tersampaikan kemasyarakat.
3. Kurang *accessible*, unit pelaksana pelayanan publik yang sulit diakses oleh masyarakat.

⁷ Ria Ayu Novita, Agung Basuki Prasetyo dkk, "Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo", *Diponegoro Law Journal*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2017, hlm. 4
<https://media.neliti.com/media/publications/70244-ID-efektivitas-pelaksanaan-undang-undang-no>

4. Kurang koordinasi, koordinasi antar unit pelayanan publik sangat kurang.
5. Pihak penyelenggara publik yang kurang mendengarkan saran dan masukan dari masyarakat.
6. Tidak efisien, persyaratan yang kurang relevan.

Pada hasil observasi yang telah dilakukan pada Oktober 2018 yaitu Pelayanan publik yang diberikan kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa masih dirasakan belum responsif atau tidak sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, banyaknya keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat tentang : sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, prosedur pelayanan yang tidak transparan dan waktu pelayanan yang masih kurang jelas, pegawai pemberi pelayanan yang kurang responsif dan ramah kepada masyarakat.⁸

Berdasarkan pengalaman penulis pelayanan sistem administratif berbasis elektronik ini kurang maksimal dan memiliki kelemahan, karena pada saat melakukan pengurusan kartu kependudukan yang awalnya diarahkan untuk mengakses melalui media elektronik tetapi pihak penyelenggara pelayanan juga pun memberikan beberapa arahan dalam pengurusan administratif manual di Dinas Kependudukan Catatan Sipil yang membuat waktu penyelesaiannya lama. Selain itu juga penggunaan media elektronik yang belum berjalan dengan baik pada ruang lingkup

⁸ Suci Aprilya, *"Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa"* Fakultas Ilmu Sosial, November 2019, hlm. 2

masyarakat Kabupaten Gowa. Pemanfaatan media elektronik seharusnya mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Tetapi pada kenyataannya pemanfaatan teknologi membuat proses pelayanan administratif tidak efektif dan efisien. Di Kabupaten Gowa pelayanan berbasis elektronik telah diatur pada

“Pasal 3 Peraturan Bupati Gowa Nomor 37 tahun 2017 tentang Tata Kelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) bahwa pemanfaatan TIK oleh pemerintah daerah diharapkan dapat mendukung peningkatan pelayanan kepada masyarakat melalui *Electronic Government (E-Government)*, membentuk tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan dan mampu menjawab tuntutan perubahan yang efektif.”⁹

Adanya penerapan pelayanan berbasis elektronik seharusnya mampu menjadi salah satu media pelayanan publik yang meningkatkan efektivitas dan efisiensi, berdasarkan peraturan yang berlaku pada “Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berisi tentang pemanfaatan teknologi informasi.”¹⁰

Mengetahui hal tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji tentang ketidaksesuaian antara apa yang terjadi pada proses pelaksanaannya dengan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan administratif berbasis elektronik.

⁹ Peraturan Bupati Gowa tentang Tata Kelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) Nomor 37 tahun 2017

¹⁰ Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 3 Tahun 2015

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Apakah faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk memahami mekanisme pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?
2. Untuk memahami faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa?

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat secara teoritis penulisan ini adalah untuk membantu memberikan informasi tentang bagaimana efektivitas sistem pelayanan administratif berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dari segi hukum administrasi negara. selain itu juga untuk menjadi salah satu media literatur kepustakaan yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian lebih

lanjut yang berkaitan dengan proses pelayanan administratif berbasis elektronik.

2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penulisan ini adalah untuk menambah pengetahuan penulis terhadap perkembangan dan kendala yang terjadi dari suatu pelayanan publik. Selain itu juga untuk memberikan masukan kepada Instansi terkhusus untuk aparatur yang menjalankan proses pelayanan publik agar dapat menjalankan dan melaksanakan kewajibannya agar mampu memberikan pelayanan yang efektif , efisien dan berkualitas terhadap masyarakat.

E. Keaslian Penelitian

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Kusuma Wardhani dengan Nim 10200114044, mahasiswa program S1 jurusan Hukum Pidana Dan Ketatanegaraan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar dengan judul “Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa (Prespektif Hukum Tata Negara Islam)” pada tahun 2018. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu ada beberapa faktor yang harus diperhatikan untuk mengukur kualitas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa dari segi perspektif Hukum Tata Negara Islam yaitu siddiq perwujudan dalam pelayanan publik dapat diketahui dengan adanya Standar

Operasional Presedur (SOP), amanah atau dapat dipercaya, tabligh perwujudan dalam pelayanan publik yang menerapkan sistem transparansi atau keterbukaan, dan fathonah atau bijaksana.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Sekar Asih Handayani dengan Nim H1A118122, mahasiswa program S1 Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Hukum Universitas Jambi dengan judul “Implementasi *E-Government* Memulai Aplikasi SiPaduko Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era *New Normal*” pada tahun 2022. Hasil penelitian yang didapatkan yakni ada beberapa faktor penghambat yang mempengaruhi penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yaitu jaringan internet yang dalam melaksanakan pelayanan aplikasi SiPaduka kurang stabil, hambatan itu terjadi dalam aplikasi SiPaduko terganggu dalam proses penginputan data, *server error* atau penuh juga yang menjadi salah satu permasalahan karena banyaknya masyarakat yang ingin menggunakan aplikasi SiPaduko, pola pikir masyarakat yang masih menganggap bahwa sistem *online* ini sulit dan lebih nyaman menggunakan sistem manual.
3. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Herianto dengan Nim B02113505, mahasiswa program S1 jurusan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dengan judul

“Analisis Hukum Pelaksanaan Pelayanan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bone“ pada tahun 2018. Hasil penelitian yang didapatkan adalah Kondisi pelayanan administrasi pada kependudukan dan Catatan Sipil sudah cukup maksimal, namun dalam proses menyelesaikan urusannya tersebut masyarakat harus mendatangi beberapa tempat yang berjauhan dan memerlukan waktu cukup lama terutama masyarakat yang bertempat tinggal di daerah pelosok dan tidak mengetahui tentang mekanisme pembuatan kartu keluarga dan kartu tanda penduduk.

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh Ayu Kusuma Wardhani, Sekar Asih Handayani dan Herianto berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis. Penelitian yang akan dilakukan penulis terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa di bidang pelayanan berbasis elektronik dan dari sudut pandang Hukum Administrasi Negara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik berasal dari dua suku kata pelayanan dan publik. Kata pelayanan berakar pada kata *layan* yang kemudian ditambahkan dengan awalan *pe* dan akhiran *an* yang berarti perihal atau cara melayani. Sementara *publik* berarti umum atau masyarakat.¹¹ Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadikan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.¹²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam “Pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.”¹³

¹¹ Philipus Ngorang, 2020, “*Etika Pelayanan Publik Sebuah Pengantar*”, Rajawali Pers, Depok, hlm. 13

¹² Hayat, 2019, “*Manajemen Pelayanan Publik*”, Rajawali Pers, Depok, hlm. 1

¹³ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25

Dipertegas pula dalam “Ayat (7), Bahwa standar pelayanan adalah pedoman dalam menjalankan pelayanan untuk menilai kualitas pelayanan yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dengan menerapkan sistem pelayanan yang efektif, efisien, dan teratur”.¹⁴

“Adapun ruang lingkup pelayanan publik dalam bidang jasa seperti dalam Ayat (2) Pasal 5 menyebutkan bahwa Pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Pelayanan barang publik seperti yang tercantum dalam Pasal 5 ayat (3), yaitu meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.”¹⁵

“Sementara itu, pada aspek pelayanan jasa publik, diatur dalam ayat(4), yaitu:

- a. Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;

Tahun 2009

¹⁴ Pasal 1 Ayat (7) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

¹⁵ Pasal 5 Ayat (3) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

- b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.”¹⁶

Pelayanan pada aspek administratif yaitu pelayanan kartu keluarga, KTP, akte kelahiran, sertifikat tanah dan perizinan merupakan pelayanan yang menjamin hak dan kebutuhan masyarakat.¹⁷

“Pelayanan publik dalam aspek administratifnya diatur dalam ayat (7), yaitu:

- a. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.
- b. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.”¹⁸

Ketiga aspek pelayanan publik tersebut harus dilaksanakan secara maksimal oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat terhadap proses pelayanan publik.

¹⁶ Pasal 5 Ayat (4) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

¹⁷ Agus Dwiyanto, 2017, *“Manajemen Pelayanan Publik”*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, hlm. 20

¹⁸ Pasal 5 Ayat (7) Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana yang dijelaskan dalam “Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu:

- a. Kepentingan Umum, pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan /atau golongan;
- b. Kepastian hukum, jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan;
- c. Kesamaan hak, pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
- d. Kesimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Kesamaan perlakuan/tidak diskriminatif, artinya: setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;

- I. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.”¹⁹

3. Fungsi dan Tujuan Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan publik. Masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik. Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik.²⁰

“Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan

¹⁹ Pasal 4 Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

²⁰ Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Depok: Rajawali Pers, 2019), hlm. 51-52

publik.”²¹

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

4. Standar Operasional Prosedur Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Adapun tujuan dari SOP adalah mewujudkan kinerja satuan unit kerja instansi pemerintah yang *good governance*.²²

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan hal pendukung dalam proses pelayanan publik karena dari SOP masyarakat mampu mengetahui bagaimana perencanaan, pengawasan, dan pelaksanaan dari pelayanan publik.

Ada beberapa hal yang seharusnya perlu diperhatikan dari proses penyelenggaraan pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

²¹ Pasal 3 Undang-Undang tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

²² Ayu Siami Sulistiani, “Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sambutan”, *Jurnal Ilmu Pemerintahan* Vol. 4, Nomor 1, 2016, hlm. 54

- a. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik harus bersifat transparansi baik itu dari proses perencanaan, pengawasan dan kebijakan-kebijakan yang diterapkan harus mudah diakses oleh masyarakat.
- b. Prosedur pelayanan publik yang jelas sehingga masyarakat mampu menyelesaikan rangkaian prosedur pelayanan publik lebih mudah.
- c. Persyaratan tekni dan administrasi pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, baik itu persyaratan teknis maupun administrasi. Selain itu juga persyaratan yang terdapat di SOP dapat di informasikan melalui media yang mampu di akses oleh masyarakat.
- d. Rincian biaya pelayanan yang ditetapkan oleh pejabat berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- e. Waktu penyelesaian pelayanan yang harus disesuaikan berdasarkan urutan nomor permintaan pelayanan. Selain itu juga adanya kejelasan dari jangka waktu penyelesaian pelayanan publik mulai dari kelengkapan teknis hingga administrasi.
- f. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam proses pelayanan yakni menggunakan tanda pengenal

agar mudah dikenal oleh masyarakat dan mampu memberikan pelayanan yang maksimal terhadap masyarakat.

- g. Lokasi pelayanan yang mudah diketahui oleh masyarakat dengan cara memberikan informasi terkait tupoksi dari setiap bagian lokasi pelayanan.²³

Dengan menerapkan hal tersebut dalam proses pelayanan publik maka mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap masyarakat. Tingkat keberhasilan dari proses pelayanan publik bisa dilihat dari beberapa faktor yaitu sebagai berikut:

- a. Kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan
- b. Adanya manfaat dari pelayanan yang diberikan oleh instansi yang memberikan pelayanan publik
- c. Adanya timbulnya kepercayaan masyarakat untuk diberikan pelayanan dengan instansi tersebut²⁴

B. Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu *“effective”* yang berarti berhasil ditaati, mengesahkan, mujarab dan mujur. Dari arti tersebut dapat disimpulkan yang paling tepat adalah berhasil dengan

²³ Rusdjiman Soemaatmadja, “Pentingnya Pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) Sebagai Pendukung dalam Pelayanan Publik”, Jurnal Lingkar Widya Edisi 7 No.1, Januari-Maret 2020, hlm. 71-73

²⁴ Nashar, 2020, “Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan kepercayaan Masyarakat”, Duta Media Publishing, Jawa Timur, hlm. 31

baik. Efektivitas juga dapat dikatakan sebagai hasil membuat keputusan yang mengarahkan, melakukan sesuatu yang benar, yang membantu memenuhi misi atau target dan pencapaian suatu organisasi. Efektivitas dalam proses pelayanan publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas dalam Penegakan Hukum

Teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto tentang efektif atau tidaknya suatu hukum dapat diketahui melalui 5 (lima) faktor yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Undang-Undang

Undang-undang dalam arti materiil adalah peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh penguasa pusat maupun daerah yang sah. Adapun gangguan terhadap penegakan hukum yang berasal dari undang-undang yang disebabkan karena sebagai berikut:

- 1) Tidak diikutkannya asas-asas berlakunya undang-undang
- 2) Belum adanya peraturan pelaksanaan yang sangat dibutuhkan untuk menerapkan undang-undang

3) Ketidakjelasan makna kata di dalam undang-undang yang mengakibatkan kesimpangsiuran pada suatu peraturan dan penerapannya.

b. Faktor Penegakan Hukum

Aparat yang mampu memberikan keadilan, kepastian dan kemanfaatan hukum secara profesional. Penegak hukum juga perlu selalu memperhatikan kode etik yang sedang berlaku pada profesinya.

c. Faktor Sarana atau Fasilitas

Tenaga yang bekerja pada suatu instansi pemerintah harus memiliki pendidikan dan keterampilan yang baik, fasilitas yang terdapat di instansi pemerintah harus memadai sesuai dengan keperluan instansi dan keuangan yang tidak kurang.

d. Faktor Masyarakat

Masyarakat adalah penegak hukum yang memiliki tujuan untuk menciptakan kedamaian di dalam masyarakat. Masyarakat memiliki peran penting dalam penegakan hukum tersebut.

e. Faktor Kebudayaan

Nilai-nilai non-material yang timbul di ruang lingkup masyarakat sehingga menimbulkan adanya konsep-konsep baru yang dianggap baik maupun di anggap buruk oleh masyarakat. Kebudayaan yang berlaku di Indonesia merupakan dasar hukum adat. Adapun hukum tertulis yaitu perundang-undangan yang

harus dijadikan landasan pada hukum adat sehingga dapat mudah diterima oleh masyarakat.²⁵

C. Konsep Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

1. Pengertian Pemerintahan yang Baik

UNDP (*United Nation Development Program*) Mendefinisikan, bahwa *good governance* adalah “*the exercise of political, economic, and administrative authority a nation’s affair at all level*” (penerapan kekuasaan politik, ekonomi, dan administratif untuk mengelola urusan suatu bangsa pada semua tingkat). Sementara Bank Dunia mendefinisikan adalah sebagai “*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*” (artinya adalah cara kewenangan pemerintah digunakan dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial untuk pembangunan masyarakat).

Good governence adalah kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tata pemerintahan yang baik bersumber dari proses dan sistem yang baik. Sistem yang baik dibangun dan dijalankan oleh sumber daya aparatur yang baik pula. Baik dalam konteks aparatur adalah secara psikologi maupun akademik mempunyai kompetensi dan kemampuan dalam

²⁵ Ria Ayu Novita, Agung Basuki Prasetyo dkk, “Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo”, *Diponegoro Law Journal*, Volume 6 Nomor 2 Tahun 2017, hlm. 4
<https://media.neliti.com/media/publications/70244-ID-efektivitas-pelaksanaan-undang-undang-no>

menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Di samping itu, teknologi informasi dan sarana pendukung lainnya juga mempunyai peran penting dalam penyelesaian sebuah tanggungjawab secara efektif dan efisien.²⁶ Dalam proses pelayanan, Pemerintah memiliki peran utama yaitu harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal, menyelenggarakan pemerintahan untuk kesejahteraan masyarakat dan mampu menciptakan ketertiban pada masyarakat.²⁷

2. Karakteristik Pemerintahan yang Baik

UNDP (*United Nation Development Program*) mengajukan beberapa karakteristik *good governance* adalah sebagai berikut:

- a. *Participation*. Setiap warga negara memiliki partisipasi dalam pengambilan keputusan, secara langsung atau tidak langsung. Partisipasi menjadi kunci keberhasilan masyarakat dalam komunikasi secara konstruktif.
- b. *Rule of law*. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Hukum harus kuat dan tajam. Hukum tidak boleh melakukan diskriminasi untuk kepentingan individu atau kelompok. Hukum harus dijadikan sebagai fundamen penegakannya untuk sebuah keadilan dan kemaslahatan.
- c. *Transparency*. Setiap masyarakat memiliki hak untuk

²⁶ Hayat, 2019, "*Manajemen Pelayanan Publik*", Rajawali Pers, Depok, hlm. 167

²⁷ Hardiyansyah, 2015, "*Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*", Gava Media, Yogyakarta, hlm. 15

memperoleh informasi yang diberikan oleh lembaga publik di berbagai media. Agar masyarakat dapat mengawasi tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah.

- d. *Responsiveness*. Peka terhadap kebutuhan dan kondisi yang ada sebagai bentuk pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas. Setiap pelayanan sejatinya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat.
- e. *Consensus orientation*. Good governance menjadi perantara kepentingan yang berada untuk memperoleh pilihan yang terbaik bagi kepentingan yang lebih luas, dalam kebijakan maupun prosedur.
- f. *Equity*. Setiap warga negara diberikan kewenangan untuk meningkatkan kesejahteraannya. Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 27 ayat (2) bahwa tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan.
- g. *Effectiveness dan efficiency*. Proses dan lembaga menghasilkan sesuai dengan apa yang telah digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin. Memanfaatkan sebaik-baiknya terhadap sumber daya yang ada untuk hasil yang maksimal dalam penyelenggaraan negara.
- h. *Accountability*. Setiap keputusan dan kebijakan publik

harus dipertanggungjawabkan secara penuh kepada masyarakat atau tindakan lembaga atau instansi kepada atasannya. Aspek akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada pihak yang berwenang sebagai bentuk kontrol terhadap kinerja yang sudah dilakukan.

- i. *Strategic vision*. Perspektif *good governance* harus dimaknai secara luas dan komprehensif serta global. Pencapaian terhadap *good governance* harus dilakukan secara visioner oleh pimpinan maupun aparatur penyelenggara negara.²⁸

3. Pelayanan Publik dalam *Good Governance*

Good governance merupakan instrumen penting untuk mendukung dalam proses pelaksanaan pelayanan publik²⁹. *Good governance* dalam pelayanan publik merupakan bukti praktik nyata kepada masyarakat bahwa pejabat yang berwenang mampu menjalankan kewenangannya dengan baik. Untuk itu pemerintah perlu memiliki kemampuan yang inovatif, cerdas dan kreatif untuk melakukan suatu pelayanan publik. Pemerintah juga harus mampu membedakan hal-hal yang penting harus dilakukan terlebih dahulu dan tidak perlu dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal yang

²⁸ Hayat, 2019, "*Manajemen Pelayanan Publik*", Rajawali Pers, Depok, hlm. 171-172

²⁹ Askari Razak, 2013, "*Hukum Pelayanan Publik*", Rumah Buku, Makassar, hlm. 53

tidak membebankan kepada masyarakat untuk menyediakan investasi publik.³⁰

Untuk mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik adalah adanya fektivitas dan efisensi pelayanan publik. Efektivitas pelayanan publik dapat kita ketahui dari tiga perspektif yang saling berhubungan dalam sifat hubungan antar elemen organisasi, bagaimana elemen tersebut saling memengaruhi untuk mempermudah atau menghambat pencapaian tujuan yang akan dicapai. Konsep mengenai efektivitas tidak bisa dilepaskan dari teori sistem, yang antara lain:

1. Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan seluruh siklus *input-proses-output*
2. Bahwa kriteria efektivitas harus menggambarkan hubungan timbal balik antara organisasi dan lingkungan yang lebih besar.

Efektivitas fokus kepada tingkat pencapaian terhadap tujuan dari organisasi publik. Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat adalah salah satu ukuran dari efektivitas, dimensi waktu merupakan salah satu komponen konsep dari efektivitas, dalam pengertian ini organisasi sebagai satu elemen sistem yang lebih besar, melalui proses mengambil sumber (*input*), mengolah, dan mengembalikannya kepada lingkungan sehingga kondisi terakhir dari

³⁰ Juniarso Ridwan, 2017, Achmad Sodik Sudrajat, "*Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*", Nuansa Cendekia, Bandung, hlm. 83-34

organisasi mampu bertahan dan hidup dalam lingkungan.³¹ Efisiensi pelayanan publik juga bisa kita ketahui apabila tercapainya *input* atau *output* yang sesuai harapan masyarakat dari tindakan pemerintah dalam proses pelayanan.

Selain itu juga dalam proses pelayanan publik perlu kerjasama antara stakeholder pemerintah yang berwenang, pihak swasta dan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sehingga dengan begitu pelayanan publik yang baik dan sesuai ketentuan berlaku dalam mewujudkan sistem *good governance* dalam pelayanan publik.³²

D. Konsep Pemerintahan Berbasis Elektronik (E-Government)

1. Pengertian Pemerintahan Berbasis Elektronik

E-Government (berasal dari kata bahasa Inggris yakni; *electronics government*, juga seringkali disebut *e-gov*, *digital government*, *online government* atau dalam konteks tertentu *transformational government*. Konsep *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. Keuntungan yang paling diharapkan dari *e-government* adalah peningkatan efisiensi, kenyamanan, serta aksesibilitas yang lebih baik dari suatu pelayanan publik.³³ Penyelenggaraan sistem elektronik adalah pemanfaatan

³¹ *Ibid*, hlm. 86

³² *Ibid*, hlm. 37-38

³³ Aminuddin Ilmar, 2020, "*Memaknai Kepemerintahan yang Baik*", Phinatama Media, Makassar, hlm. 9

elektronik dalam proses penyelenggaraan kegiatan baik itu ruang lingkup pemerintahan, negara, badan atau masyarakat.³⁴

Berdasarkan “Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 bahwa *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien.” Dengan pengembangan *e-government* maka akan dilakukan suatu penataan sistem manajemen dan proses kerja pada ruang lingkup pemerintah sehingga dapat mengoptimalkan pemanfaatan penggunaan teknologi informasi.³⁵

2. Regulasi Tentang Pelayanan Berbasis Elektronik

Adapun beberapa peraturan yang berkaitan dengan pelayanan berbasis elektronik yaitu sebagai berikut:

a. Undang-Undang

1. Pasal 349 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah ini membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik di Pemerintahan Daerah. Dengan pemanfaatan teknologi informasi prosedur pelayanan publik dapat disederhanakan dan mampu meningkatkan mutu

³⁴ Ilham, 2021, “*E-Governance*”, Deepublish, Yogyakarta, hlm. 3

³⁵ Instruksi Presiden Republik Indonesia Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Nomor 3 Tahun 2003

pelayanan dan daya saing Daerah.³⁶

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ini membahas secara umum mengenai administrasi kependudukan sebagai kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan.³⁷

b. Peraturan Presiden

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ini membahas secara umum terkait pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan pemerintah baik itu ditingkat pusat maupun daerah agar terwujudnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang transparan, efektif, efisien dan terukur.³⁸ Selain itu juga Peraturan Presiden ini dibuat untuk tata kerangka kerja yang dapat memastikan bahwa pengaturan, pengendalian penerapan SPBE dan pengarahannya dapat berjalan maksimal.³⁹

³⁶ Pasal 349 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pemerintahan Daerah Nomor 23 Tahun 2014

³⁷ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006

³⁸ Peraturan presiden Republik Indonesia Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nomor 95 Tahun 2018

³⁹ Riris Katharina, 2020, "*Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*", Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, hlm. 31

c. Instruksi Presiden

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* ini membahas tentang Pengembangan *e-government* sebagai upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi.⁴⁰

d. Peraturan Menteri dalam Negeri

Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring membahas terkait teknis pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring melalui SIAK dan penerapan Tanda tangan elektronik.⁴¹

e. Peraturan Daerah

Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa Nomor 3 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ini membahas tentang pemanfaatan teknologi informasi. Pada

⁴⁰ Instruksi Presiden Republik Indonesia Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Nomor 3 Tahun 2003

⁴¹ Peraturan Menteri dalam Negeri Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Nomor 17 Tahun 2019

Pasal 41 berisi tentang peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik dengan menjadikan elektronik sebagai alat pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik (*e-government*).⁴²

f. Peraturan Bupati

Peraturan Bupati Gowa Nomor 37 Tahun 2017 Tentang Tata Kelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) Lingkup Pemerintah Daerah ini membahas tentang pedoman perangkat daerah di pemerintahan Kabupaten Gowa untuk pelaksanaan dan pengembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam mendukung peningkatan pelayanan publik yang transparansi, efisiensi, efektivitas dan akuntabilitas.⁴³

3. Jenis Pelayanan Pemerintah Berbasis Elektronik

Ada empat jenis klasifikasi pelayanan pemerintah berbasis elektronik (*E-Government*) yaitu sebagai berikut :

- a. *Government to Citizens* merupakan aplikasi *E-Government* penggunaan aplikasi untuk berkomunikasi langsung dengan masyarakat. Aplikasi *E-Government* ini digunakan agar pemerintah mampu berinteraksi dengan rakyatnya melalui situs yang beragam agar masyarakat

⁴² Pasal 41 Peraturan Daerah Kabupaten Gowa tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Nomor 3 Tahun 2015

⁴³ Peraturan Bupati Gowa Tentang Tata Kelola dan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (*E-Government*) Lingkup Pemerintah Daerah Nomor 37 Tahun 2017

dapat mudah menjangkau.

- b. *Government to Business* Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah kemudahan terhadap pihak pengusaha untuk memperoleh bahan informasi dari pemerintah.
- c. *Government to Governments* Di era globalisasi ini pemerintah mampu lebih mudah berkomunikasi dengan pemerintahan lainnya untuk menjalin kerjasama antar pemerintah, masyarakat, industri, perusahaan dan sebagainya melalui pemanfaatan teknologi informasi.
- d. *Government to Employess* Aplikasi *E-Government* juga tujuan untuk menjamin kesehatan dan kelangsungan hidup pegawai. Seperti adanya aplikasi yang memudahkan pegawai untuk Asuransi Kesehatan, tunjangan proses mutasi, rotasi dan lain-lain, pembayaran Pajak Penghasilan pegawai (PPH), dan lain sebagainya.⁴⁴

4. Manfaat Pelayanan Pemerintah Berbasis Elektronik

Manfaat pemerintahan berbasis elektronik dapat kita lihat dari dua ciri utamanya yaitu ketersediaan pemerintah memberikan pelayanan dan informasi melalui media yang bisa selalu diakses oleh masyarakat dan aksesibilitas pemerintah dan masyarakat dalam memperoleh akses informasi atau layanan melalui website

⁴⁴ Riski Febria Nurita, "Penerapan Layanan E-Government dalam Perwujudan Good Governance di Pemerintah Kota Malang", Jurnal Cakrawala Hukum Vol.7. No.2 2016, hlm. 241-242

yang telah diberikan.⁴⁵

Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik mampu menjalankan berbagai macam tujuan yaitu, memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam proses penyampaian informasi, partisipasi masyarakat makin meningkat dengan mengakses informasi yang memadai, dan memberikan efisiensi manajemen pemerintahan. Oleh karena itu, dengan menerapkan sistem pemerintahan berbasis elektronik mampu mengurangi tingkat korupsi, meningkatkan transparansi, dan mengurangi pengeluaran masyarakat dan pemerintah.⁴⁶

Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *E-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair, telah secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *E-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan

⁴⁵ Darmawan Napitupulu, Muhammad Ridwan Lubis, dkk, 2020, "*E-Government: Implementasi, strategi dan inovasi*", Yayasan Kita Menulis, Medan, hlm. 6

⁴⁶ Fajrillah, Supriyati, dkk, 2022, "*E-Government*", CV. Media Sains Indonesia, Jawa Barat, hlm. 78

konsep *Good Corporate Governance*;

3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; dan
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan.⁴⁷

Sehingga dengan adanya pemanfaatan teknologi mampu memberikan kemudahan bagi aparatur dalam mengatur dan mengelola data base maupun administratif. Informasi teknologi sebagai peran utama dalam menyediakan kebutuhan data secara sinkronisasi dan penggunaan secara optimal dapat membantu aparaturnegara meningkatkan kinerjanya.⁴⁸

⁴⁷ *Ibid*, hlm. 240-241

⁴⁸ Hayat, 2019, "*Manajemen Pelayanan Publik*", Rajawali Pers, Depok, hlm. 47-48

5. Proyeksi Pemerintahan Berbasis Elektronik

Ada tiga jenis proyek pelayanan pemerintah berbasis elektronik (*E-Government*) yaitu :

- a. *Pulish* merupakan bentuk implementasi dari *E-Government* yang dimana pemerintah menyebarkan informasi yang ia miliki melalui media elektronik agar masyarakat dapat mudah secara langsung dan bebas mengakses.
- b. *Interach* merupakan bentuk implementasi dari *E-Government* yang berbentuk aplikasi atau website yang bisa diakses oleh masyarakat untuk mengetahui informasi secara spesifik. Selain itu juga dengan adanya *interach* masyarakat mampu berkomunikasi langsung dengan pihak pemerintah yang berwenang melalui aplikasi dengan *chattingan*.
- c. *Transact* merupakan bentuk implementasi dari *E-Government* yang berbentuk transaksi uang berbasis elektronik dari satu orang ke pihak lainnya tetapi memerlukan biaya jasa pelayanan untuk diberikan kepada pemerintah atau pihak yang bekerjasama dengan mitra tersebut.⁴⁹

⁴⁹ *Ibid*, hlm. 242-243

E. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah diatur pada Bab III Kewenangan Penyelenggara dan Instansi Pelaksana Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pada Undang-Undang tersebut menjelaskan terkait apa saja kewenangan dan kewajiban yang harus dijalankan oleh instansi pelaksana Pencatatan Sipil. Adapun beberapa kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

- a. Merumuskan serta melaksanakan kebijakan dibidang administrasi
- b. Merumuskan serta melaksanakan visi dan misi dinas
- c. Mengendalikan serta merumuskan pelaksanaan kegiatan di bidang pelayanan administratif pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pemanfaatan dan inovasi pelayanan
- d. Merancang Rencana Strategis (RENSTRA) dan Rencana Kerja (RENJA), Indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Kerja dan Anggaran (RKA/RKPA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Perjanjian Kerja (PK) Dinas.

- e. Mengkoordinasi serta merumuskan bahan penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (LPPD), Laporan Pertanggungjawaban (LPJ), dan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP).⁵⁰

2. Mekanisme Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Adapun beberapa jenis dan alur pelayanan administratif pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu sebagai berikut:

a. Alur Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Surat keterangan lahir
 - b) Fotokopi surat nikah, kartu tanda penduduk elektronik, kartu keluarga, dan ijazah bila diperlukan
- 2) Verifikasi data oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Proses pencetakan akta kelahiran oleh operator;
- 4) Pencatatan di buku register;
- 5) Verifikasi berkas oleh Kabid. Pencatatan Sipil;
- 6) Penandatanganan oleh Kepala Dinas; dan
- 7) Penyerahan kepada pemohon.

⁵⁰ Taufiq Hidayat, 2019, *"Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil"*, CV. Jakada Media Publishing, Surabaya, hlm. 31

b. Alur Pelayanan Pembuatan Akta Kematian

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Asli surat kematian dari rumah sakit/kantor desa/kelurahan
 - b) Fotokopi KTP elektronik pelapor, KTP elektronik yang meninggal dan kartu keluarga yang meninggal
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas pelayannya;
- 3) Proses pencetakan akta kematian oleh operator;
- 4) Pencatatan dibuku register;
- 5) Verifikasi berkas oleh Kabid. Pencatatan Sipil;
- 6) Penandatanganan oleh Kepala Dinas;
- 7) Penyerahan kepada pemohon; dan
- 8) Akta kematian diselesaikan 5 (lima) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

c. Alur Pelayanan Pembuatan Kartu KTP Bagi Belum Memiliki KTP

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Fotokopi Kartu Keluarga
 - b) Buku nikah bagi yang belum 17 tahun
 - c) Ijazah jika diperlukan

- 2) Verifikasi berkas oleh petugas pelayanan;
- 3) Perekaman biometric data kependudukan oleh operator perekaman;
- 4) Di input ke dalam database kependudukan dan pencatatan oleh operator;
- 5) Pencetakan KTP elektronik oleh petugas operator;
- 6) Penyerahan kepada pemohon; dan
- 7) KTP diselesaikan 14 (empat belas) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

d. Alur Pelayanan Pembuatan KTP yang Sudah Merekam E-KTP

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Fotokopi Kartu Keluarga
 - b) Buku nikah bagi yang belum 17 tahun
 - c) Ijazah jika diperlukan
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas loket pelayanan;
- 3) verifikasi berkas oleh petugas kependudukan;
- 4) Pencetakan KTP elektronik oleh petugas operator;
- 5) Penyerahan kepada pemohon; dan
- 6) KTP diselesaikan 14 (empat belas) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

e. Alur Pelayanan Pembuatan Akta Perkawinan

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Surat keterangan telah terjadi pernikahan oleh dari pemuka agama/pendeta atau penghayat kepercayaan yang ditanda tangani oleh pemuka penghayat kepercayaan
 - b) Fotokopi KTP elektronik dan akta kelahiran
 - c) Pas foto suami istri
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Proses pencetakan akta perkawinan oleh operator;
- 4) Mengumumkan rencana pencatatan perkawinan kepada masyarakat melalui papan pengumuman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 5) Pencatatan di buku register;
- 6) Verifikasi oleh Kabid. Pencatatan Sipil;
- 7) Penandatanganan oleh Kepala Dinas;
- 8) Penyerahan kepada pemohon; dan
- 9) Akta perkawinan diselesaikan 5 (lima) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

f. Alur Pelayanan Pembuatan Surat Pindah WNI Antar Kabupaten/Kota dan Antar Provinsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) SKPWNl (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia) dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil asal antar (kota/kabupaten/provinsi)
 - b) KTP asli
 - c) Kartu Keluarga asli tumpangan (bagi yang berstatus menumpang Kartu Keluarga)
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Konsolidasi oleh bagian kependudukan;
- 4) Di input ke dalam database kependudukan dan pencatatan oleh operator;
- 5) Diterbitkan SKPWNl (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia);
- 6) Verifikasi berkas oleh Kabid. Kependudukan ;
- 7) Penandatanganan oleh Kepala Dinas;
- 8) Penyerahan kepada pemohon;dan
- 9) Surat pindah diselesaikan selama 5 (lima) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

g. Alur Pembuatan Surat Pindah Keluar WNI Antar Kabupaten/Kota dan Antar Provinsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) F1-08 yang ditanda tangani oleh lurat dan camat
 - b) SKPWNI (Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia)
 - c) Fotokopi KTP elektronik
 - d) Kartu keluarga asli
 - e) Pas foto 3x4 warna sebanyak 2 (dua) lembar
- 2) Verifikasi berkas dan pendaftaran surat pindah oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Verifikasi berkas oleh Kabid. Kependudukan;
- 4) Penandatanganan oleh Kepala Dinas;
- 5) Penyerahan kepada pemohon; dan
- 6) Surat pindah diselesaikan selama 5 (lima) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

h. Alur Pengaktifan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa:
 - a) Fotokopi KTP dan kartu keluarga
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Pencatatsn dibuku register;
- 4) Verifikasi berkas oleh Kasi. Pengelolaan dan penyajian data kependudukan;
- 5) Verifikasi berkas Kabid. Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan;
- 6) Proses pengaktifan data oleh ADB;
- 7) Penyerahan kepada pemohon;dan
- 8) Pengaktifan data diselesaikan selama 3 (tiga) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.

i. Alur Pembatalan Surat Pindah Keluar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

- 1) Pengajuan formulir dan berkas persyaratan oleh pemohon berupa asli surat pindah keluar;
- 2) Verifikasi berkas oleh petugas loket pelayanan;
- 3) Verifikasi berkas kasi pindaj kependudukan;
- 4) Verifikasi berkas oleh petugas pengaktifan data;
- 5) Pencatatan dibuku register;

- 6) Verifikasi berkas oleh kasi pengelolaan dan penyajian data kependudukan;
- 7) Proses pengaktifan data oleh ADP;
- 8) Penyerahan kepada pemohon;dan
- 9) Pembatalan surat pindah diselesaikan selama 3 (tiga) hari kerja selama tidak ada kendala teknis.⁵¹

j. Alur Pelayanan Berbasis Elektronik

Alur pelayanan berbasis elektronik yang sedang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa terdapat pada standar operasional pelayanan yaitu:

- 1) Mengajukan permohonan melalui chat Whatsapp sesuai dengan domisili kecamatan, Membaca, mengisi form yang diberikan melalui link dan mengupload file foto berkas-permohonan;
- 2) Memeriksa data dan kelengkapan permohonan yang ada dikirimkan;
- 3) Memeriksa validitas data dan kelengkapan permohonan;
- 4) Menginput data permohonan ke SIAK
- 5) Memeriksa kualitas pelayanan dan mengajukan persetujuan penerbitan;dan
- 6) Penandatanganan dokumen secara elektronik.⁵²

⁵¹ Taufiq Hidayat, 2019, *"Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil"*, CV. Jakada Media Publishing, Surabaya, hlm. 35-40