

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KETERBUKAAN PADA
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAJO DI MASA PANDEMI COVID-19**

Disusun dan di ajukan oleh:

ASTUTI HARDIANTI

B021 17 1014



**PRODI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS HASANUDDIN
2021**

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI ASAS KETERBUKAAN PADA
PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN WAJO DI MASA PANDEMI COVID-19**

OLEH:

ASTUTI HARDIANTI

B021 17 1014

SKRIPSI

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

PRODI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS HASANUDDIN

MAKASSAR

2021

PENGESAHAN SKRIPSI

**IMPLEMENTASI ASAS KETERBUKAAN PADA PELAKSANAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAJO DI MASA PANDEMI
COVID-19**

Disusun dan diajukan oleh

**ASTUTI HARDIANTI
B021 17 1014**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam
rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Hukum
Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 12 Novemver 2021
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

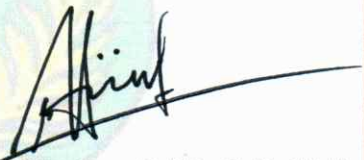
Menyetujui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Prof. Dr. Abdul Razak, S.H., M.H
NIP. 19571029 198303 1 002



Dr. Andi Bau Inggit AR., S.H., M.H
NIP. 19900502 201803 2 001

Ketua Program Studi
Sarjana Hukum Administrasi Negara



Dr. Muhammad Ilham Arsaputra, S.H., M.Kn.
NIP. 19840818 201012 1 005





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 : ASTUTI HARDIANTI
N I M : B021171014
Program Studi : Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo di Masa Pandemi

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

Makassar, November 2021



PERSETUJUAN PEMBIMBING

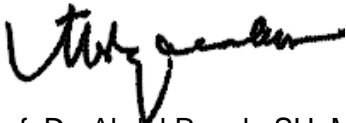
Diterangkan bahwa Skripsi mahasiswa :

Nama : ASTUTI HARDIANTI
Nomor Induk Mahasiswa : B021171014
Program Studi : Sarjana Hukum Administrasi Negara
Judul : Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo di Masa Pandemi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian Skripsi.

Makassar, 03 November 2021

Pembimbing Utama



Prof. Dr. Abdul Razak ,SH.,MH
NIP. 19571029 198303 1 002

Pembimbing Pendamping



Dr. Andi Bau Inggit AR. ,SH., M.H.
NIP. 19900502 201803 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Astuti Hardianti

Nomor Induk Mahasiswa : B021171014

Program Studi : Hukum Administrasi Negara

Jenjang : S1

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Impelentasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo Di Masa Covid-19”** adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar cipta pihak lain. Apabila dikemudian hari Skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau seluruhnya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 24 November 2021

Yang Menyatakan



ASTUTI HARDIANTI

ABSTRAK

ASTUTI HARDIANTI (B021171014). “Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo di Masa Pandemi Covid-19” Di bawah bimbingan (Prof. Dr. Abdul Razak, SH., MH) selaku pembimbing I dan (DR. Andi Bau Inggit AR., SH., M.H.) selaku pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dan mengetahui efektivitas pelaksanaan asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Penelitian ini menggunakan jenis metode empiris. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Kemudian, data yang diperoleh akan dianalisis secara kualitatif, lalu disajikan secara deskriptif.

Adapun hasil penelitian dalam skripsi ini (1) Implementasi asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Wajo belum optimal karena pelayanan publik dilakukan secara *online* dan *offline*. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi bagi masyarakat yang berada jauh dari kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo. Sehingga pelaksanaan asas keterbukaan belum optimal. (2) Efektivitas pelaksanaan Asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa pandemi covid-19 di kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wajo tidak berjalan secara efektif sehingga dinas kependudukan dan pencatatan sipil harus melakukan beberapa perbaikan dan pembenahan dalam melakukan pelayanan publik khususnya berkaitan dengan keterbukaan informasi agar masyarakat dapat memperoleh informasi dengan baik .

Kata kunci: Pelayanan Publik, Asas Keterbukaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo di Masa Pandemi Covid-19”** untuk memenuhi persyaratan guna menyelesaikan program Sarjana Strata Satu di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar.

Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih terutama kepada orang tua penulis, ayahanda **Mustaming** dan ibunda **Hj. Rahmatia** serta kakak-kakak penulis, **Ramli M, Rais M, Indra Gunawan** yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini serta sabar dalam membimbing penulis dengan penuh cinta sehingga mampu melewati seluruh rintangan selama ini. Tiada hal yang dapat penulis balaskan selai ucapan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas kasih sayang yang telah diberikan selama ini. Semoga ALLAH SWT memberikan kesehatan dan perlindungan- Nya.

Tak lupa pula penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Hasanuddin ibu **Prof. Dr. Dwia Aries Tina Palubuhu, M.A** , beserta jajarannya;
2. Ibu **Prof. Dr. Farida Patittingi, S.H., M.Hum.** selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin beserta jajarannya;
3. Bapak **Dr. Muhammad Ilham Arisaputra, S.H., M.Kn.** selaku Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara;
4. Seluruh bapak ibu dosen yang telah bersabar dalam membimbing dan mendidik penulis selama menempuh pendidikan;
5. Bapak **Prof. Dr. Abdul Razak, SH., MH.** selaku Pembimbing utama dan ibu **Dr. Andi Bau Inggit AR, SH., MH.** selaku pembimbing pendamping yang ditengah kesibukannya masih menyempatkan waktu untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini;
6. Bapak **Prof. Dr. Andi Pangerang Moenta, SH., MH., DFM** selaku Penguji Utama dan bapak **Ahsan Yunus, SH., MH.,** selaku Penguji pendamping, atas segala saran dan masukannya yang diberikan kepada penulis untuk terus melakukan perbaikan;
7. Seluruh Pegawai dan Staff Akademik Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin atas segala bantuannya serta memberikan pelayanan yang sangat baik bagi penulis selama menempuh pendidikan;

8. Kepada sahabat-sahabatku info akurat **Linda Sari, S.E** dan **Andi Aminayani Puspitasari, S.S** yang bar-bar terima kasih karena selalu ngegas bersama, membantu dan mendukung tuti selama ini .
9. Kepada teman-teman sejoli **krisda, yuli, rita, nunu, wanda, erval,emil,pesal,fandi dan mawan** terima kasih karena sudah satu geng dari awal maba hingga detik ini dan banyak membantu semasa perkuliahan.
10. Kepada keluarga besar HIPERMAWA KOPERTI UNHAS terima kasih telah membantu dan mengajarkan arti hangat oleh seorang saudara.
11. Kepada keluarga besar FORMAHAN terima kasih terima kasih sudah diberi kesempatan untuk mengemban amanah kepanitiaan yang sangat luar biasa.
12. Kepada teman-teman HANTU17 terima kasih banyak telah memberi warna dari maba hingga detik ini, pengalaman bersama field study, magang bersama semoga semangat kita semua membawa kita menjadi orang yang berguna bagi nusa dan bangsa.
13. Terima kasih untuk penghuni pemersatu bangsa yang isinya sepupu saya **tina, fira, fitri, yuyun** yang selalu membuat saya tertawa dengan stiker yang sangat tidak boleh dilihat oleh orang lain.
14. Kepada **Ayudiah Yusuf, S.H** dan **Arham Alfandi, S.H.** terima kasih telah banyak membantu saya dari ujian proposal hingga ujian tutup , tetap jadi orang yang baik yah.

14. Terima kasih kepada orang-orang yang pernah mampir dihidup saya , saya percaya semua orang akan datang dan pergi bila sudah waktunya berkat kalian saya lebih kuat, lebih cinta kepada diri sendiri. Selamat bertemu di takdir yang paling baik menurut tuhan.
15. last but no least teruntuk saya perempuan kuat dan luar biasa , terima kasih ya , terima kasih karena ga pernah berhenti berusaha, terima kasih untuk ga pernah nyerah dalam hidup ini saya tau ini ga mudah untuk kamu saya tau, terkadang kamu kelelahan , terkadang kamu ingin menyerah tapi terima kasih kamu terus berjalan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik serta saran. Semoga ALLAH SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan kepada penulis dengan penuh berkah serta keikhlasan. Akhir kata penulis hanya bisa mengucapkan semoga skripsi ini bisa bermanfaat kepada pembaca dan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin secara khusus serta untuk pembangunan hukum di Indonesia secara umum. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu.

Makassar, 23 November 2021

penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI | iv |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | v |
| PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN | vi |
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 8 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Kegunaan Penelitian | 9 |
| E. Keaslian Penelitian..... | 10 |
| Bab II TINJAUAN PUSTAKA | 15 |
| A. Pelayanan Publik | 15 |
| 1. Pengertian Pelayanan Publik | 15 |
| 2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik | 16 |
| 3. Standar Pelayanan Publik | 18 |
| B. Asas Keterbukaan..... | 21 |
| C. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 24 |
| 1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil | 24 |
| 2. Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil..... | 25 |
| D. Pandemi Covid-19 | 26 |
| 1. Pengertian Pandemi Covid-19..... | 26 |
| 2. Dampak-dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik | 28 |
| Bab III METODE PENELITIAN | 31 |

| | |
|--|-----------|
| A. Lokasi Penelitian..... | 31 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 31 |
| C. Jenis dan Sumber Data | 32 |
| D. Teknik Pengumpulan Data..... | 33 |
| E. Analisis Data..... | 33 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 34 |
| A. Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo | 34 |
| B. Efektivitas Pelaksanaan Asas Keterbukaan Pada Pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo | 44 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 53 |
| A. Kesimpulan | 53 |
| B. Saran | 54 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 55 |
| LAMPIRAN..... | 58 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah memiliki peran dalam menyelenggarakan pelayanan publik baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU No. 25 Tahun 2009) mengatur bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”¹ Pembatasan pelayanan publik memiliki arti proses, cara perbuatan untuk membatasi. Sehingga dapat diartikan Pembatasan Pelayanan Publik adalah proses atau perbuatan untuk membatasi rangkaian kegiatan dalam

¹ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan publik seperti yang di atur dalam UU No. 25 Tahun 2009.²

Salah satu hal yang wajib diperhatikan oleh pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah asas keterbukaan. Asas keterbukaan menurut pasal 4 bagian h UU No. 25 Tahun 2009 yaitu “setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.”³ Namun pasca adanya pandemi Covid-19 di Indonesia, menimbulkan dampak yang sangat besar terhadap indonesia termasuk pada sistem pelayanan publik pemerintah.

Pandemi Covid-19 bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam akan mengiranya hanya sebatas *influenza* biasa, tetapi menurut analisis kedokteran, virus ini cukup berbahaya dan mematikan, perkembangan penularan virus ini cukup signifikan karena penyebarannya sudah mendunia dan seluruh negara merasakan dampaknya termasuk Indonesia.⁴

Pandemi Covid-19 menimbulkan dampak yang sangat massif hampir di semua sektor dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Indonesia menjadi salah satu negara yang sangat terdampak akibat Pandemi Covid-19 yang sulit untuk dikendalikan. Penyebaran yang sangat cepat dan

²<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--virus-corona-dan-pembatasan-pelayanan-publik>

³ UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

⁴ Nur Rohim Yunus, Annissa Rezki, *Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19*” Jurnal Sosial & Budaya Syar-i Vol. 7 No. 3 2020, hlm. 228.

tingkat kepatuhan masyarakat yang minim membuat penyebaran kian hari semakin meningkat sehingga menimbulkan dampak yang semakin besar.

Upaya mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan di seluruh daerah. Diantaranya dengan memberikan kebijakan membatasi aktifitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah (*work from home*), bahkan termasuk kegiatan ibadah sempat dilarang untuk dilaksanakan di tempat ibadah dan dianjurkan dilaksanakan dirumah. “Hal ini sudah menjadi kebijakan pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya.”⁵

Terkait aktivitas yang dirumahkan sudah menjadi kebijakan dalam kondisi khusus yang harus dilakukan. Kebijakan ini diharapkan mampu mengatasi dan menekan jumlah penyebaran Covid-19. Kebijakan bagi sebagian aktivitas yang dilakukan dari rumah tentunya tetap harus memperhatikan pelayanan publik khususnya yang dilakukan oleh Pemerintah. Selain itu, upaya yang juga dilakukan oleh pemerintah maupun perusahaan saat ini agar tetap dapat berjalan adalah melakukan pekerjaan dan pelayanan secara daring atau *online*. Pelayanan secara *online* saat ini menjadi metode yang paling banyak dilakukan demi mencegah penyebaran Covid-19. Konsep ini dikenal sebagai era normal baru atau cara hidup baru yang berbeda dari sebelum adanya Pandemi Covid-19.

⁵ *Ibid.*

Tatanan “hidup baru dengan menerapkan protokol kesehatan bukan berarti kembali hidup dalam keadaan sebelum pandemi terjadi. Kebiasaan mencuci tangan pakai sabun, mengenakan masker, menjaga jarak fisik termasuk menjaga daya tahan tubuh wajib dilakukan. Pemberlakuan protokol kesehatan dengan pembatasan pergerakan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah tentunya berdampak langsung pada masyarakat, khususnya pada sektor pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat seperti administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.”

Sekalipun dalam kondisi pandemi seperti saat ini, pemerintah tetap berkewajiban dalam memberikan pelayanan publik dengan menjunjung tinggi asas-asas pelayanan publik. Salah satu asas yang tetap harus diperhatikan dalam pelayanan publik ditengah pandemi Covid-19 ini adalah asas keterbukaan. Asas keterbukaan wajib untuk diperhatikan agar masyarakat tetap dapat memperoleh informasi dan kemudahan dalam memperoleh pelayanan khususnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo dilaksanakan dengan berbagai metode untuk tetap menjaga keberlangsungan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan

keselamatan pegawai aparatur sipil negara, perlu penyesuaian sistem kerja bagi pegawai aparatur sipil negara dalam tatanan normal baru dengan cara menjalankan protokol kesehatan dalam aktivitas keseharian.⁶ Termasuk melalui pelayanan dengan sistem *online*.

Pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo pada masa pandemi saat ini dilaksanakan berdasarkan Surat Edaran No. 470/244/DISDUKCAPIL tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi Covid-19 (Surat Edaran No. 470/244/DISDUKCAPIL). Surat edaran tersebut menyatakan sebagai berikut:⁷

1. “Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara langsung (tatap muka) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo untuk sementara tidak melayani mulai tanggal 11 Mei 2020 sampai batas waktu ditentukan kemudian.
2. Pelayanan Administrasi Kependudukan dilaksanakan melalui layanan “PENTAGRAM” (Pelayanan Online Adminidtrasi Kependudukan Melalui Telegram) dengan nomor layanan 085244582725.
3. Pelayanan penerbitan KTP-el bagi yang belum melakukan perekaman data akan diterbitkan surat keterangan biodata dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
4. Waktu pengembalian dokumen kependudukan yang asli, akan diinformasikan kepada pemohon melalui pesan di aplikasi telegram.
5. Bagi Kecamatan yang bersedia melakukan pencetakan KTP-el (khusus pergantian SUKET) agar tetap memperhatikan protokol penanganan *Covid-19*.

⁶ Surat Edaran Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara Dan Refomasi Birokrasi Nomor 58 tahun 2020

⁷ Surat Edaran No. 470/244/DISDUKCAPIL tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pada Masa Pandemi Covid-19.

6. Bagi masyarakat yang memiliki Surat Keterangan (SUKET) dapat mengajukan permohonan cetak KTP-el melalui pelayanan *Online* .
7. Informasi mengenai persyaratan, jenis pelayanan dan dokumen yang telah selesai diproses dapat di akses melalui aplikasi telegram dengan link: <http://t.me/InfoLayananCapilWajo>.”

“Kebijakan normal baru dengan penerapan protokol kesehatan tentunya membuat akses pelayanan publik kepada masyarakat menjadi terbatas. Hal tersebut menjadi tantangan dan pekerjaan terbesar bagi penyelenggara pemerintahan untuk memaksimalkan pelayanan publik meskipun harus beralih ke sistem *online* yang selama ini telah berjalan. Upaya peralihan ini tentunya mesti dibarengi dengan memberi edukasi/pemahaman serta sosialisasi secara masif kepada seluruh elemen masyarakat yang akan mengakses layanan publik untuk memanfaatkan sistem *online* dalam setiap layanan publik yang akan diakses sehingga pelayanan publik di tengah tatanan kehidupan baru tidak terganggu dan menjadi lebih efektif dan efisien.”

“Adanya pembatasan-pembatasan yang dilakukan oleh pemerintah menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat. Hal ini didasari bahwa kecenderungan masyarakat Indonesia untuk mengakses layanan publik secara langsung masih sangat dominan sementara infrastruktur penunjang untuk pelayanan publik yang berbasis online masih belum optimal baik dari sisi penyelenggara negara maupun sosialisasi pada masyarakat terhadap akses layanan publik secara *online*.”⁸

⁸ Amzulan Rifai, Adrianus Meliala, 2020, *Indeks Persepsi Maladministrasi*, Ombudsman RI, Jakarta , hal.40.

Faktanya bahwa pelaksanaan “pelayanan secara *online* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wajo mendapat banyak keluhan dari masyarakat yang menganggap sistem yang berbasis *online* justru memperlambat proses penyelesaian administrasi, karena respon yang lambat dan terbatas dari pihak admin telegram catatan sipil kabupaten wajo⁹. Sehingga mengakibatkan kurangnya informasi yang di dapatkan masyarakat Kabupaten Wajo terkait bagaimana proses pelayanan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Wajo.”

Hal tersebut juga diperparah oleh pemahaman dan fasilitas masyarakat yang masih kurang memadai. Hal tersebut sejalan dengan “hasil dari Survei Indeks Persepsi Maladministrasi (INPERMA) yang dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada tahun 2019 menunjukkan 63,57% - 87,28% responden masih nyaman untuk mengurus secara langsung dibandingkan dengan mekanisme daring atau memakai jasa perantara. Selain itu, terkait kenyamanan dalam mengakses informasi tentang standar layanan, sebanyak 51,6 % responden memilih untuk bertanya langsung kepada petugas.”

Dugaan sementara peneliti bahwa pemerintah dalam menerapkan implementasi asas keterbukaan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak sepenuhnya menerapkan asas keterbukaan, tentu dengan hal

⁹ <https://wajoterkini.com/terkesan-lambat-warga-keluhkan-pelayanan-capil-wajo-melalui-telegram/>

itu pelaksanaan dari asas keterbukaan itu tidak efektif atau tidak berjalan dengan semestinya .

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis akan melakukan pengkajian dan penelitian terkait penerapan asas keterbukaan dalam pelayanan publik di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini akan dilakukan dalam bentuk dengan judul “Implementasi Asas Keterbukaan Pada Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo di Masa Pandemi Covid-19“ .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis memfokuskan pembahasan pada rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah implementasi asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo?
2. Bagaimanakah efektivitas pelaksanaan asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Implementasi Asas Keterbukaan pada pelayanan Publik Selama Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.
2. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan asas keterbukaan pada pelayanan publik selama masa Pandemi Covid-19 di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan baik dari segi teoritis maupun dari segi praktisi:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, juga “sebagai bahan bacaan atau kajian hukum serta berguna untuk menambah dan memperluas ilmu pengetahuan hukum khususnya Hukum Administrasi Negara.” Hasil penelitian ini juga diharapkan memberikan kontribusi dan masukan bagi pelaksanaan di bidang yang sama serta menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam melakukan implementasi asas keterbukaan pada pelayanan publik dalam masa pandemi ini.
 - b. Untuk mendalami teori-teori yang telah dipelajari selama menjalani kuliah strata satu di Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar serta memberikan landasan untuk

melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi asas keterbukaan pada pelayanan publik dalam masa pandemi ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Dapat digunakan sebagai bahan referensi kepustakaan dan sebagai bahan informasi kepada peneliti lainnya dalam menyusun karya ilmiah yang berkaitan dengan judul tersebut.
- b. Dapat menjadi masukan bagi pemerintah setempat dalam mengambil suatu keputusan atau suatu tindakan. Serta diharapkan dapat bermanfaat bagi para akademisi dalam pengkajian penelitian yang sama.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian ini memuat uraian yang berbeda dengan hasil karya-karya oleh penulis terdahulu. Berkaitan dengan tema judul skripsi yang penulis teliti, maka penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian lain sebagai pembanding dari penelitian yang penulis lakukan yakni antara lain:

1. Tulisan ini berupa “skripsi yang terdapat pada Program Studi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, tahun 2017 atas nama Andi Wira Nurramadani, dengan judul “Pelaksanaan Pelayanan Publik di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar”. Adapun yang dibahas dalam skripsi ini adalah pelaksanaann standar pelayanan

yang diterima pasien rawat jalan di pusat kesehatan masyarakat (PUSKESMAS) kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar, serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan yang diterima pasien rawat jalandi Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) Kassi-Kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar.”

Adapun hasil penelitian yang diperoleh antara lain bahwa “diperoleh kesimpulan yang menunjukkan pelaksanaan standar pelayanan yang diterima pasien sudah berjalan dengan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh puskesmas kassi-kassi dan adapun beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan standar pelayanan yang diterima pasien di puskesmas kassi-kassi Kecamatan Rappocini Kota Makassar.”

2. Tulisan ini berupa “skripsi yang terdapat pada Program Studi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, tahun 2016 atas nama Aviaty Maulida Dwi Putri Rusly, dengan judul “Tinjauan Yuridis Pengadaan Dan Seleksi Calon Pegawai Berdasarkan Prinsip Keterbukaan Informasi Publik Oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Enrekang”. Adapun yang dibahas dalam skripsi ini adalah pelaksanaan pengadaan dan seleksi calon pegawai sudah sesuai dengan Undang-Undang keterbukaan informasi publik, serta faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan prinsip keterbukaan informasi pada penyelenggaraan

pengadaan dan seleksi calon pegawai di Badan Kepegawaian Daerah.”

Adapun hasil penelitian yang diperoleh antara lain bahwa “pengadaan dan seleksi merupakan bagian dari proses penyusunan kepegawaian, proses penyusunan kepegawaian berfungsi untuk mendapatkan orang yang tepat dan posisi yang tepat yang merupakan salah satu tugas penting pemerintah. Proses seleksi bersama dengan proses pengadaan pegawai merupakan dua tahapan yang sangat penting. Seleksi adalah proses pemilihan calon pegawai untuk mendapatkan pegawai yang memenuhi syarat dan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan kebutuhan. Proses seleksi merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk publik, dalam proses pengadaan dan seleksi calon pegawai harus dilaksanakan secara terbuka. Keterbukaan informasi sangat penting karena Dengan demikian hak publik untuk memperoleh informasi merupakan prasyarat penting untuk mewujudkan pemerintahan yang terbuka dan dapat dilihat sebagai upaya untuk mencegah timbulnya praktek-praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam mengelola sumber daya publik. Hal ini menjadi pondasi utama dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*), secara transparan, partisipatif dan akuntabel.”

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian yang di lakukan sebelumnya

berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan penulis. Karena penelitian yang dilakukan penulis terkait dengan implementasi asas keterbukaan pada pelaksanaan pelayanan publik di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo pada masa *Covid-19*. Dimana pada masa pandemi *Covid-19* menimbulkan dampak yang sangat massif sehingga hampir di semua sektor dalam kehidupan terutama dalam hal pelayanan publik menjadi terbatas.

3. Tulisan ini berupa skripsi yang terdapat pada Jurusan Politik Dan Kewarganegaraan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Semarang tahun 2017, atas nama Aszhar Nur Fahmi, dengan judul "Implementasi Asas Keterbukaan Dalam Pelayanan Kependudukan Di Desa Kalibagor Kecamatan Kalibagor Kabupaten Banyumas". Adapun yang dibahas dalam skripsi ini adalah implementasi asas keterbukaan dalam pelayanan kependudukan di Desa Kalibagor, serta apa saja yang menjadi penghambat implementasi asas keterbukaan dalam pelayanan kependudukan di Desa Kalibagor. Adapun hasil penelitian yang diperoleh antara lain bahwa Pemerintah Desa Kalibagor telah melaksanakan implementasi asas keterbukaan dalam pengelolaan pelayanan kependudukan. Bentuk keterbukaan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Kalibagor dalam pelayanan kependudukan yaitu terbuka terhadap segala macam informasi mengenai pelayanan kependudukan sehingga seluruh

masyarakat desa dapat mengetahui seluruh informasi terkait pelayanan kependudukan yang diberikan oleh pemerintah desa. Keterbukaan dalam memberikan informasi dilakukan dengan beberapa cara diantaranya yaitu dengan sosialisasi langsung kepada masyarakat desa, memberikan informasi lewat papan informasi yang ada di kantor desa, dan juga melalui postingan di website Desa Kalibagor sehingga seluruh masyarakat desa dapat melihatnya. Hambatan yang dialami Pemerintah Desa Kalibagor dalam implementasi asas keterbukaan dalam pelayanan kependudukan diantaranya yaitu keterbatasan jangkauan informasi oleh pihak desa dalam menginformasikan mengenai pelayanan kependudukan kepada masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari pusat pemerintahan desa dan juga pasifnya sikap masyarakat desa dalam mencari tahu informasi mengenai persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dilengkapi ketika sedang mengurus kepentingan administrasi kependudukan di kantor desa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik “diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan/atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”¹⁰

“Pelayanan dapat di artikan sebagai suatu kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan dan tidak dapat dimiliki. Jadi, Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dan dilakukan oleh organisasi pemerintah yang melayani pelayanan publik.”

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Sedangkan dari perspektif hukum, pelayanan publik dapat dilihat sebagai suatu kewajiban yang

¹⁰ Faiza Nurmasitha, Abdul Hakim, Wima Yudo Prasetyo . *Pengaruh Kompetensi Pegawai Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 6, hlm. 1.221.

diberikan oleh konstitusi atau perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.¹¹

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa “penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:”

1) “kesederhanaan.

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami, dan mudah dilaksanakan.

2) Kejelasan

- a. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- b. unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3) kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

¹¹ Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*. Citra Intrans Selaras, malang, hlm. 12.

4) akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5) keamanan .

Proses produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6) tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7) kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika.

8) kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan Informatika.

9) kedisiplinan kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10) Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir toilet tempat ibadah dan lain-lain.”

3. **Standar Pelayanan Publik**

a. Teori standar layanan

Setiap penyelenggaraan “pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana dengan ditetapkannya suatu standar atas pelayanan publik, maka dapat mempermudah instansi penyedia pelayanan untuk menentukan strategi dan prioritas. Terdapat dua manfaat standar pelayanan” yaitu sebagai berikut:

- 1) “Standar pelayanan memberikan jaminan mutu bagi pelanggan. Melalui standar pelayanan ini, masyarakat (pelanggan) dapat mengetahui apa saja yang diharapkan dari sebuah pelayanan.

2) Standar pelayanan dapat digunakan sebagai ukuran baku atas mutu yang harus ditampilkan oleh para petugas pelayanan.”

Selanjutnya, “di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 disebutkan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survey indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, dan menolong, serta profesional .”¹²

b. Indikator Standar Pelayanan

“Menunjukkan bahwa indikator dari Standar pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini sekurang-kurangnya” meliputi:¹³

¹² Rachmadi, 2008, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rsud Karimun*. Tesis, Program Pascasarjana Administrasi Publik Universitas Terbuka, Jakarta, hlm. 10.

¹³ Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Upp Amp Ykpn, Yogyakarta, hlm. 208.

- 1) “Prosedur pelayanan meliputi prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
- 2) Waktu Penyelesaian meliputi standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya Pelayanan meliputi standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan meliputi standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dengan harga pelayanan yang telah dibayarkan oleh masyarakat, mereka akan mendapat pelayanan berupa apa saja.
- 5) Sarana pelayanan meliputi standar sarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- 6) Prasarana pelayanan meliputi prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

- 7) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan meliputi standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.”

B. Asas Keterbukaan

Tata Kelola Pemerintahan yang Baik “secara teoritis dikenal dengan istilah Good Governance. Good governance merupakan konsep dalam pengelolaan pemerintahan yang populer sejak tahun sembilan puluhan yang diharapkan agar mekanisme pemerintahan suatu negara berjalan secara demokratis. Sekalipun ini merupakan istilah baru, namun prinsip-prinsipnya telah lama merupakan social capital dan menjadi sendi-sendi pemerintahan yang bersumber dari nilai-nilai adat dan budaya masyarakat Indonesian dan sangat sejalan dengan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas, serta membuka ruang bagi keterlibatan warga masyarakat.”¹⁴

Istilah transparansi atau keterbukaan dapat diartikan sebagai kejelasan atau keterbukaan informasi. Asas keterbukaan ialah asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara

¹⁴ Achmad Ruslan. Implementasi Prinsip-Prinsip Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). Jurnal Ilmu Hukum (Amanna Gappa). Vol.21 No. 1, 2013, hlm. 49.

dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan dan rahasia negara.¹⁵

“Unsur transparansi dan keterbukaan dalam konsep *good governance* merupakan dua hal yang tidak terpisahkan. Transparansi dan keterbukaan perbuatan hukum publik oleh badan atau pejabat administrasi negara merupakan bentuk perlindungan hukum bagi rakyat. Dikatakan demikian, karena dalam hal badan atau pejabat administrasi negara membuat suatu kebijakan atau keputusan administrasi negara maka rakyat mempunyai kepentingan atas kebijakan atau keputusan tersebut harus mengetahui secara transparan atau terbuka.¹⁶ Transparansi merupakan salah satu dari karakteristik *good governance* atau pemerintahan yang baik. Transparansi secara harfiah adalah jelas, dapat dilihat secara menyeluruh dalam arti kata keterbukaan.”

“Dengan demikian, transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan dan merupakan salah satu syarat penting untuk menciptakan *good governance*. Dengan adanya transparansi di setiap kebijakan tata kelola pemerintahan, maka keadilan (*fairness*) dapat ditumbuhkan.¹⁷ Selanjutnya Tjokromidjoyo yang dikutip dalam Arifin Tahir, menjelaskan bahwa transparansi yaitu dapat diketahui

¹⁵ Sirajuddin, Didik Sukriono, Winardi, 2012, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi Dan Keterbukaan Informasi*. Citra Intrans Selaras, Malang, hlm. 41.

¹⁶ Murtir Jeddawi, 2011, *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Daerah*, Total Media, Yogyakarta, hlm. 26.

¹⁷ Tahir, Arifin, 2011, *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Pustaka Indonesia Press, Jakarta, hlm. 162.

oleh banyak pihak mengenai perumusan kebijakan dari pemerintah, organisasi dan badan usaha.”¹⁸

Menurut Smith, mengemukakan bahwa proses transparansi meliputi:¹⁹

1. *“Standard procedural requirements* (Persyaratan Standar Prosedur), bahwa proses pembuatan peraturan harus melibatkan partisipasi dan memperhatikan kebutuhan masyarakat.
2. *Consultation processes* (Proses Konsultasi), adanya dialog antara pemerintah dan masyarakat.
3. *Appeal rights* (Permohonan Izin), adalah pelindung utama dalam proses pengaturan. standar dan tidak berbelit, transparan guna menghindari adanya korupsi.”

“Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti²⁰. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”²¹

Jadi secara konseptual, “transparansi dalam penyelenggaraan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

¹⁸ *Ibid*, hlm. 123.

¹⁹ *Ibid*, hlm. 164.

²⁰ Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 19.

²¹ *Ibid*, hal 18.

penyelenggara” pelayanan publik sebagai upaya. Pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan.

C. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil “mempunyai tugas melaksanakan sebagian kewenangan/urusan Pemerintah Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya berdasarkan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.”²²

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas sebagaimana yang dimaksud pada Peraturan Daerah Kabupaten Wajo nomor 38 Tahun 2011 pada pasal 19 menyelenggarakan fungsi: sebagai berikut :

- a. “Perumusan kebijakan teknis di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

²² Peraturan Daerah Kabupaten Wajo nomor 36 Tahun 2011 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugas dan kewenangannya.
- d. Pengelolaan administrasi umum meliputi ketatalaksanaan, keuangan, kepegawaian, perlengkapan dan peralatan.
- e. Pengelolaan Unit Pelaksana Teknis Dinas.”
- f. “Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.”

2. **Kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

“Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan” meliputi :²³

- a. “Koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- b. Pembentukan instansi pelaksanayang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan.
- c. Pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
- d. Pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

²³ UU RI NO 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 7 ayat (1)

- e. Pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan.
- f. Penugasan kepada desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan.
- g. Pengelolaan dan penyajian Data Kependudukan berskala kabupaten/kota.
- h. Koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.”

D. Pandemi Covid-19

1. Pengertian Pandemi Covid-19

Coronavirus “adalah sekumpulan virus dari subfamili *Orthocoronavirinae* dalam keluarga *Coronaviridae* dan ordo *Nidovirales*. Kelompok virus ini yang dapat menyebabkan penyakit pada burung dan mamalia, termasuk manusia. Pada manusia, *coronavirus* menyebabkan infeksi saluran pernapasan yang umumnya ringan, seperti pilek, meskipun beberapa bentuk penyakit seperti; SARS, MERS, dan COVID-19 sifatnya lebih mematikan.”²⁴

Dalam kondisi saat ini, “virus corona bukanlah suatu wabah yang bisa diabaikan begitu saja. Jika dilihat dari gejalanya, orang awam akan mengiranya hanya sebatas influenza biasa, tetapi bagi”

²⁴ Nur Rohim Yunus, Annissa Rezki, *Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19*. Jurnal Sosial & Budaya Syar-i Vol. 7 No. 3, 2020, hlm. 228.

analisis kedokteran virus ini cukup berbahaya dan mematikan. Saat ini di tahun 2020 hingga tahun 2021, perkembangan penularan virus ini cukup signifikan karena penyebarannya sudah mendunia dan seluruh negara merasakan dampaknya termasuk Indonesia.²⁵

“Dilematis berbagai negara dunia dalam menanggulangi Pandemi *Corona Virus Disease-19* (COVID-19) telah menjadi perhatian antara satu negara dengan negara yang lain. Transparansi pemerintah menjadi tuntunan di tengah wabah yang menyerang sistem inti pernapasan manusia ini. Kebijakan pemerintah dalam upaya menanggulangi COVID-19 sebagai upaya untuk perlindungan masyarakat sipil dari pihak eksternal yang sewaktu-waktu dapat menjadi bom waktu dan mengancam keselamatan masyarakat. Kebijakan negara dalam memberikan layanan kesehatan yang memadai menjadi strategi nasional dalam menanggulangi COVID - 19.”²⁶

“Mengantisipasi dan mengurangi jumlah penderita virus corona di Indonesia sudah dilakukan di seluruh daerah. Diantaranya dengan memberikan kebijakan membatasi aktifitas keluar rumah, kegiatan sekolah dirumahkan, bekerja dari rumah (*work from home*), bahkan kegiatan beribadah pun dirumahkan. Hal ini sudah menjadi kebijakan

²⁵ *Ibid.*

²⁶ Afni Regita Cahyani Muis, *Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Strategi Nasional Dalam Menanggulangi Pandemi Covid-19*, Jurnal Sosial & Budaya Syar-I, Vol. 7 No. 5, 2020, hlm. 440.

pemerintah berdasarkan pertimbangan-pertimbangan yang sudah dianalisa dengan maksimal tentunya.”²⁷

Terkait “aktifitas yang dirumahkan sudah menjadi kebijakan dalam kondisi khusus yang harus dilakukan. Kebijakan ini diharapkan mampu mengatasi masalah yang terjadi di masyarakat. Kebijakan ini ditetapkan oleh beberapa pihak terutama pemerintah yang diorientasikan pada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Makna dari pelaksanaan kebijakan publik merupakan suatu hubungan yang memungkinkan pencapaian tujuan-tujuan atau sasaran sebagai hasil akhir dari kegiatan yang dilakukan pemerintah. Kekurangan atau kesalahan kebijakan publik akan dapat diketahui setelah kebijakan publik tersebut dilaksanakan. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dapat dilihat dari dampak yang ditimbulkan sebagai hasil evaluasi atas pelaksanaan suatu kebijakan.”²⁸

2. Dampak-Dampak Pandemi covid-19 Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (*social distancing*), menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (*ASN*),

²⁷ Nur Rohim Yunus, Annissa Rezki, *Kebijakan Pemberlakuan Lockdown Sebagai Antisipasi Penyebaran Corona Virus Covid-19*. Jurnal Sosial & Budaya Syar-i Vol. 7 No. 3, 2020, hlm. 228.

²⁸ *Ibid.*

“meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan *Physical Distancing*, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).”²⁹

Dengan “banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan *Work From Home (WFH)*.”³⁰

Pemberlakuan “WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-EI, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang

²⁹ Jaka andhika, *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*” <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>, diakses pada tanggal 9 Maret 2020, pukul 20.00 WITA.

³⁰ *Ibid.*

memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. ³¹

Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online. ³²

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*