

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL BERDASARKAN**  
**ASAS KETERBUKAAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN**  
**DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh :

NURUL KHADIJA

B021191049



**PROGRAM STUDI HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**  
**FAKULTAS HUKUM**  
**UNIVERSITAS HASANUDDIN**  
**MAKASSAR**  
**2023**

## **HALAMAN JUDUL**

# **EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL BERDASARKAN ASAS KETERBUKAAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Oleh :

**NURUL KHADIJA**

**B021191049**

**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 PELAYANAN DIGITAL BERDASARKAN ASAS  
KETERBUKAAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR**

Disusun dan diajukan oleh:

**NURUL KHADIJA  
B021191049**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Pada Hari Jumat, 09 Juni 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Andi Pangerang 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. Hidirah Adhyanti Mirzania, S.H., M.H.  
NIP. 19790326 200812 2 002

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Diterangkan bahwa Skripsi Mahasiswa :

Nama : Nurul Khadija  
Nomor Induk Mahasiswa : B021191049  
Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
Judul : Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan  
Asas Keterbukaan Pada Dinas  
Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Makassar

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada ujian skripsi di  
Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Makassar, 15 Mei 2023

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



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



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	: NURUL KHADIJA
N I M	: B021191049
Program Studi	: Hukum Administrasi Negara
Judul Skripsi	: EFEKTIVITAS PELAYANAN DIGITAL BERDASARKAN ASAS KETERBUKAAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MAKASSAR

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

Makassar, Juni 2023



## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NURUL KHADIJA  
NIM : B021191049  
Program Studi : Hukum Administrasi Negara  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini Skripsi yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Asas Keterbukaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar** adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Skripsi 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, 15 Mei 2023

Yang menyatakan



**NURUL KHADIJA**  
**B021191049**

## ABSTRAK

**NURUL KHADIJA (B021191049)** Fakultas Hukum, Universitas Hasanuddin, dengan judul skripsi “**Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Asas Keterbukaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar**” dibawah bimbingan dan arahan **Prof. Dr. Andi Pangerang Moenta, S.H., M.H., DFM.** Selaku pembimbing utama dan **Arini Nur Annisa, S.H., M.H.** Selaku pembimbing pendamping.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah berdasarkan asas keterbukaan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar serta mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan publik pada pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah.

Tipe penelitian yang digunakan adalah hukum empiris. Populasi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Lokasi Penelitian Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Bahan hukum yang digunakan primer dan sekunder. Analisis data penelitian dengan cara kualitatif deskriptif yaitu menjelaskan dan meringkas gambaran kondisi dan situasi lapangan sesuai keadaan nyata ataupun fakta-fakta yang ada didapatkan, setelah itu penyusun memberikan kesimpulannya.

Hasil Penelitian ini adalah, (1) Pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar masih kurang efektif dalam mengimplementasikan Pasal 4 UU. No. 25 Tahun 2009 yang berkaitan dengan penyelenggaraan salah satu asas pelayanan publik yaitu asas keterbukaan, dikarenakan tidak memberikan informasi yang terbuka mengenai pelaksanaan prosedur berkas yang secara inisiatif diberlakukan oleh pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar namun tidak memiliki landasan hukum dan tidak tercantum didalam SOP pelayanan. (2) Faktor-faktor penghambat pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah. *Pertama*, faktor internal yaitu (1) Informasi prosedur tidak terbuka, tidak lengkap, dan tidak jelas; dan (2) Kinerja SDM pembuat dan pengelola pelayanan digital kurang optimal. *Kedua*, faktor eksternal yaitu masyarakat yang belum mengetahui prosedur kelengkapan pelayanan karena tidak ada pemberitahuan dan sosialisasi yang massif.

Kata Kunci: Asas Keterbukaan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Pelayanan Digital.

## **ABSTRACT**

**NURUL KHADIJA (B021191049)** Faculty of Law, Hasanuddin University, with the thesis title ‘Effectiveness of Digital Services Based on the Principle of Openness At the Makassar City Population and Civil Registration Office’ under guidance and direction of arahan **Prof. Dr. Andi Pangerang Moenta, S.H., M.H., DFM.** as the main supervisor and **Arini Nur Annisa, S.H., M.H.** as the accompanying supervisor.

The purpose of this study is to determine the effectiveness of digital services for making birth certificates and moving letters based on the principle of openness at the Makassar City Population and Civil Registration Office and determine the factors that hinder public services in digital services for making birth certificates and moving letters.

This type of research is empirical legal. The Population of employees of the Makassar City Population and Civil Registration Office. Research Location of the Makassar City Population and Civil Registration Office. Legal materials used primary and secondary. Analysis of research data in a descriptive qualitative way is to explain and summarize the description of field conditions and situations according to real circumstances or facts obtained, after which the compiler provides his conclusions.

The results of this study are, (1) Digital services for making birth certificates and moving letters at the Makassar City Population and Civil Registration Office are still ineffective in implementing in Article 4 of Law Number 25 of 2009 which is related to the implementation of one of the principles of public services, namely the principle of openness, because it does not provide open information about the implementation of file procedures that are initiatively enforced by officials of the Makassar City Population and Civil Registration Office but do not have a legal basis and are not threatened in the service SOP. (2) Factors inhibiting digital services for making birth certificates and moving certificates. First, internal factors are (1) Procedure information is not open, incomplete, and unclear; and (2) The performance of human resources for makers and managers of digital services is less than optimal. Second, external factors are people who do not know the procedures for completeness of services because there is no notification and massive socialization.

Keywords: The principle of openness, Population and Civil Registration Office, Digital Services.

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatu,

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT. Karena rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Asas Keterbukaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”** sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Hasanussin Kota Makassar.

Pada Kesempatan kali ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak memberikan dukungan, bantuan, dan bimbingan serta saran-saran yang sangat bermanfaat saat proses penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis banyak mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa M.Sc., selaku Rektot Universitas Hasanuddin.
2. Bapak Prof. Dr. Hamzah Halim S.H.,M.H.,M.AP., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin dan juga selaku dosen penguji.
3. Bapak Dr. Maskun, S.H., LL,M. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kemahasiswaan, Prof. Dr. Iin Kartika Sakharina, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Keuangan dan Perencanaan, Sumber Daya dan Alumni, dan Ibu Dr. Ratnawati, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan Bidang Kemitraan, Riset dan Inovasi.

4. Ibu Dr. Hijrah Adhyanti Mirzana, S.H., M.H. selaku Ketua Program Studi Hukum Administrasi Negara FH-UH.
5. Bapak Prof. Dr. Pangerang Moenta S.H.,M.H.,DFM., selaku Pembimbing Utama, yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan saran, arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai.
6. Ibu Arini Nur Annisa, S.H., M.H., selaku Pembimbing Pendamping, yang telah meluangkan banyak waktunya dalam memberikan saran, arahan dan bimbingannya kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini sampai selesai.
7. Bapak Fajlurrahman Jurdi, S.H., M.H. selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran dalam penulisan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin yang telah berjasa untuk penulis dalam proses perkuliahan selama menjadi mahasiswa.
9. Terima kasih tak terhingga kepada ayah dan ibu tercinta atas doa, nasihat, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan ketulusannya.
10. Terima kasih saudari sepupuh Ainun Azizah Bugis yang selalu menemani serta banyak membantu penulis selama kuliah di perantauan.
11. Terima kasih kepada my best friend penghuni grup otw sarjana yang tercinta Rezqi, Mahdiyyah, Muti, Dila, Suci, dan Aul yang selalu

mendukung dan membantu penulis serta terima kasih juga waktunya sejak 2019 hingga sekarang masih menjadi teman berdiskusi dan pendengar yang baik.

12. Terima kasih juga kepada teman-teman prodi HAN angkatan 2019 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
13. Ziva Magnolya dan Cipung abubu yang memberikan kembali semangat kepada penulis saat mulai jenuh mengerjakan skripsi.
14. Serta semua pihak secara langsung maupun tidak langsung telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian skripsi ini terdapat banyak kekurangan baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak.

Demikian penulis mengucapkan banyak terima kasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pihak pembaca dan peneliti selanjutnya.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatu.

Makassar, 15 Mei 2023

  
**Nurul Khadija**  
**B021191049**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	II
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	III
PERSETUJUAN MENEMPUH UJIAN SKRIPSI .....	IV
PERNYATAAN KEASLIAN .....	V
ABSTRAK .....	VI
ABSTRACT .....	VII
KATA PENGANTAR .....	VIII
DAFTAR ISI.....	XI
DAFTAR BAGAN .....	XIV
DAFTAR TABEL .....	XV
DAFTAR GAMBAR.....	XVI
DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN.....	XVII
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Keaslian Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
<b>A. Efektivitas Hukum .....</b>	<b>10</b>
1. Pengertian Efektivitas .....	10
2. Efektivitas Hukum .....	11
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum .....	15
<b>B. Pelayanan Publik .....</b>	<b>18</b>
1. Definisi Pelayanan Publik.....	18

2. Perubahan Pelayanan Publik di Indonesia dari Paradigma...	21
3. Asas-Asas Pelayanan Publik .....	23
4. Standar Pelayanan publik .....	25
5. Regulasi penyelenggaraan pelayanan publik .....	30
<b>C. E-Government (Pemerintahan Elektronik) .....</b>	<b>32</b>
1. Definisi E-Government .....	32
2. Jenis pelayanan E-Government.....	34
3. Metode pelaksanaan E-Government .....	37
4. Regulasi yang Mengatur E-Government.....	40
<b>D. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.43</b>	
1. Kewenangan.....	43
2. Pelayanan Digital Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	49
3. Mekanisme pengurusan dokumen kependudukan .....	54
4. Regulasi Pelayanan Dokumen Kependudukan .....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
A. Lokasi Penelitian .....	59
B. Populasi dan Sampel .....	60
C. Jenis dan Sumber Data.....	61
D. Teknik Pengumpulan Data .....	62
E. Analisis Data.....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>63</b>
A. Efektivitas pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar berdasarkan asas keterbukaan .....	63
1. Pelayanan pembuatan akte kelahiran.....	65
2. Pelayanan surat pindah .....	69
B. Faktor-faktor penghambat dalam pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.....	92

1. Faktor internal .....	92
2. Faktor eksternal.....	101
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>104</b>
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran .....	105
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>112</b>

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.....	80
---	----

## DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	22
TABEL 1.2 SOP Alur Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran .....	67
TABEL 1.3 SOP Alur Pelayanan Surat Pindah Keluar.....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Keterbukaan Informasi Pengurusan Melalui Pelayanan Digital.....	76
Gambar 1.1 Diagram Presentase Pengurusan Masyarakat Terhambat Berlarut-Larut.....	81
Gambar 1.3 Website Pelayanan dan Bukti Pendaftaran Warga Pindah Keluar yang Ditolak .....	83
Gambar 1.4 bukti pendaftaran warga yang ditolak dalam pembuatan akte kelahiran .....	84
Gambar 1.5 Diagram Jelas dan Lengkapnya Pengurusan Melalui Pelayanan Digital.....	85
Gambar 1.6 Diagram Masyarakat yang Terhambat Akibat Persyaratan Tidak Diketahui Sebelumnya.....	94
Gambar 1.7 Diagram Masyarakat tidak mendapatkan informasi alur pengurusan pada pelayanan digital .....	97
Gambar 1.8 Diagram Solusi Jika Pendaftaran Masyarakat Ditolak .....	98

## DAFTAR ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN

LAMBANG/SINGKATAN	ARTI
AAUPB	Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik
SOP	Standar Operasional Prosedur
KTP	Kartu Tanda Penduduk
KK	Kartu Keluarga
PERMENDAGRI	Peraturan Menteri Dalam Negeri
NO	Nomor
SDM	Sumber Daya Manusia
SKPD	Satuan Kerja Perangkat Daerah
SIAK	Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
E- KTP	Elektronik Kartu Tanda Penduduk
E GOVERNMENT	Pemerintahan Elektronik
GOOD GOVERNMENT	Pemerintahan Yang Baik
PUBLIK	Umum
KEPMENPAN	Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KEP	Keputusan
OLD PUBLIC ADMINISTRATION	Administari Publik Lama

KKN	Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme
MPR	Majelis Permusyawaratan Rakyat
RI	Republik Indonesia
TIK	Teknologi, Infomasi Dan Komunikasi
GOVERNMENT-TO-CITIZEN	Pemerintah ke Warga
GOVERNMENT TO GOVERNMENT	Pemerintah ke Pemerintah
GOVERNMENT TO EMPLOYEES	Pemerintah ke Karyawan
SIMDUK	Sistem Manajemen Informasi Kependudukan
SIREP	Sistem Informasi Registrasi Penduduk
RELATIVE ADVANTAGE	Kemanfaatan
UPT	Unit Pelaksana Teknis
DPRD	Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
SAMPLING PURPOSSIVE	Sampel Tujuan
SOCIO-LEGAL	Sosial Hukum
DISDUKCAPIL	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
TRIABILITY	Aplikasi
COMPLEXITY	Kompleksitas
SPTJM	Surat Pernyataan Tanggung

	Jawab Mutlak
COMPATIBILITY	Kesesuaian
EL	Elektronik
GOVERNMENT-TO-BUSINESS	Pemerintah Ke Bisnis
SUSTAINABLE	Berkelanjutan
IT	Teknologi Informasi
FAST RESPONSE	Cepat Tanggap
NPS	New Publik Service
NEW PUBLIK SERVICE	Layanan Publik Baru

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sistem pemerintahan Indonesia merupakan sistem desentralisasi yang memberikan kewenangan besar kepada Kabupaten/ Kota serta propinsi untuk mengelola kepentingan dan kebutuhan mereka. Desentralisasi juga melahirkan pemerintahan lokal yang disebut otonomi daerah. Pemerintah daerah memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri serta ditujukan untuk menjangkau pelayanan masyarakat sesuai kebutuhan. Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik agar terwujud pemerintahan yang baik (good governance).

Terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) juga tidak terlepas dari kedudukan dan peran pegawai yang sangatlah penting. Pegawai merupakan unsur aparatur negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional seperti yang diisyaratkan dalam Undang-Undang Aparatur Sipil Negara Nomor 5 Tahun 2014 bahwa Pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan menjalankan tugas dan tanggungjawabnya dalam kegiatan pemerintahan. Dalam hal ini pegawai mempunyai peran penting untuk melakukan pelayanan publik sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi.

Pelayanan yang baik merupakan salah satu asas dalam mewujudkan pemerintahan yang baik di Indonesia. Pelayanan yang baik berpatokan dengan standar pelayanan dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pengertian Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyatakan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi 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.”<sup>1</sup>

Adapun prinsip pelaksanaan otonomi daerah yaitu otonomi seluas-luasnya, dalam arti daerah memiliki kewenangan mengatur dan mengurus semua urusan pemerintahan di luar yang menjadi urusan pemerintah pusat yang ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Dalam hal ini daerah yang memiliki wewenang membuat kebijakan daerah untuk memberikan pelayanan, peningkatan, peran serta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Merujuk otonomi daerah yang memiliki hak dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, kepala daerah memiliki kewenangan dalam melaksanakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat dibidang administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

---

<sup>1</sup> Lihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu dari satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang mempunyai tugas membantu Walikota dalam melaksanakan fungsi eksekutif dalam berkoordinasi agar penyelenggaraan pemerintahan berjalan baik, artinya dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi penunjang pelaksanaan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan yang menjadi kewenangan daerah.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1, menyatakan:

“Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”<sup>2</sup>

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil memiliki tugas pokok dalam merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Konsep pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat ini dilakukan melalui mekanisme pelayanan daring (online). Dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar menerapkan pelayanan daring dengan menggunakan *Website* (WEB).

Dari Web tersebut berbagai pelayanan dapat diakses, diantaranya yaitu pengurusan akta kelahiran, perubahan data/ ganti nama, akta kematian, akta perkawinan, akta perceraian, pengaktifan data, surat

---

<sup>2</sup> Lihat Pasal 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

pindah dan sebagainya. Oleh karena itu penggunaan website elektronik dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan secara daring mendukung penulis menggunakan kata pelayanan digital dikarenakan website merupakan alat elektronik digital yang menjadi alat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar dalam melaksanakan proses pelayanan dokumen kependudukan secara daring.

Konsep Pelayanan berbasis digital tersebut diwujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang dilatar belakangi pertimbangan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien dari sistem pelayanan kependudukan yang lebih mudah dan cepat. Namun kenyataan yang terjadi masih terdapat berbagai masalah.

Adapun dari tahun 2021-2022 yang terdata nama pengaduan sejumlah 108 dan 25 orang diantaranya yang telah melakukan pengaduan mengenai pembuatan surat pindah, 30 orang yang juga telah melakukan pengaduan mengenai pengaktifan data kependudukan (pengaktifan NIK), serta 21 orang diantaranya juga telah melakukan pengaduan mengenai Pembuatan akte kelahiran. Dari ketiga jenis pelayanan tersebut memiliki keterangan diarahkan langsung ke *website* pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil untuk melakukan pendaftaran ulang.

Dalam rentan waktu selama 44 hari melakukan kegiatan magang, penulis melakukan observasi dengan menganalisis kondisi lapangan bahwa sistem pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Makassar masih memerlukan perbaikan, Khususnya pada pelayanan pembuatan akte kelahiran dan pengurusan surat pindah keluar. Melalui pelayanan online sudah seharusnya dilaksanakan pendaftaran tidak datang ke kantor akan tetapi yang terjadi dari inovasi pelayanan tersebut, Masyarakat masih mendapatkan masalah-masalah dalam prosedur pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar masih memerlukan perbaikan. Beberapa masalah yang dihadapi masyarakat saat melakukan pengurusan melalui pelayanan digital, diantaranya:

1. Pembuatan pelayanan digitalnya belum memberikan penyampaian informasi yang sesuai dengan prosedur pelayanan.
2. Meminta berkas tambahan dalam pelayanan pembuatan surat pindah domisili yang menjadi persyaratan pengurusan agar dapat diproses, Seperti persetujuan suami atau istri, dan persetujuan orang tua; dan
3. Kejelasan informasi berkas pelayanan pembuatan akte kelahiran bila terdapat berkas yang kurang atau hilang.

Sebelumnya ketiga persyaratan kelengkapan pendaftaran dokumen kependudukan tersebut yang tidak tercantum didalam website pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, Akibatnya bagi warga yang telah mendaftar dan tidak mengetahui dari awal pengurusan maka pendaftarannya mendapatkan keterangan gagal/ ditolak. Sehingga tidak dapat tercapai dengan baik ketepatan waktu pelayanan yang ada pada SOP karena masyarakat harus mendaftar

ulang untuk melengkapi persyaratan kelengkapan tersebut dan menunggu Kembali hasilnya.

Hal tersebut membuat pelayanan digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar terasa berbelit-belit karena sejak awal asas keterbukaan pelayanannya tidak dilaksanakan. Pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memerlukan prosedur administrasi yang yang terbuka, lengkap dan jelas.

Dari Permasalahan sebelumnya, menimbulkan dampak terhadap pelayanan digital Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar tidak berjalan dengan baik. Sementara kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dapat dilihat dari seberapa banyak masyarakat terbantu dari pelayanan tersebut serta dalam mewujudkan harapan masyarakat menyelesaikan masalah dibidang administrasi.

Maka dari permasalahan diatas penulis ingin melakukan penelitian terkait dengan **“Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Asas Keterbukaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”**. Sesuai yang ada dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Makassar berdasarkan asas keterbukaan sesuai dengan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009?

2. Apa saja faktor penghambat dalam pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota makassar berdasarkan asas keterbukaan sesuai dengan Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor penghambat dalam pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

### **D. Kegunaan Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Penulis berharap penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang Hukum Administrasi Negara, khususnya dalam Hukum Pelayanan Publik.

2. Manfaat Praktis

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan sumbangsi pemikiran dan menambah wawasan untuk peningkatan implementasi pelayanan digital yang diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Makassar terhadap dokumen kependudukan yang lebih baik kedepannya.

#### **E. Keaslian Penelitian**

Keaslian penelitian ini berdasarkan penelitian sebelumnya memiliki perbedaan yaitu :

1. Pada judul “Efektivitas Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 Mengenai Pengurusan Administratif Identitas Warga Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makassar Tahun 2011 Sampai 2015”, oleh ABD. Khaliq Subchan (2016) Fakultas Syari`ah dan Hukum UIN Alauddin Makassar. Fokus Penelitian untuk mengetahui Efektivitas Pelaksanaan Perda kota Makassar No. 9 tahun 2009 di Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar dan mengetahui problematika dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor yang menjadi masalah dalam pengurusan identitas warga dan pelaksanaan Perda Kota Makassar No. 9 Tahun 2009 dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.
2. Pada judul. “Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Kota Makassar”, oleh Rusnawati Wahid (2018) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Bosowa 45 Makassar. Fokus penelitian untuk menganalisis faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Hasil penelitian menunjukkan mekanisme

pembuatan E-KTP pada Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan Kota Makassar.

3. Pada 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 (2021) Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin. Fokus penelitian pada implementasi asas keterbukaan pelayanan dokumen kependudukan selama masa pandemi dan memiliki hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan publik terhambat dan banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat dikarenakan masa pandemi covid-19.

Dari beberapa skripsi terdahulu, yang tercantum diatas. Terdapat perbedaan dari penelitian ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Digital Berdasarkan Asas Keterbukaan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”**. Penelitian ini memiliki perbedaan dengan berfokus pada bidang Hukum Administrasi Negara yaitu pelaksanaan prosedur administrasi pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah apakah telah sesuai dengan asas keterbukaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Serta mengkaji faktor-faktor penghambat dari pelayanan digital pembuatan akte kelahiran dan surat pindah yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Efektivitas Hukum

##### 1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti dicapainya keberhasilan tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas berkaitan pada hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Seperti halnya ekspektasi terhadap keinginan yang hendak digapai dengan realita yang terjadi. Efektivitas juga berarti kemampuan melaksanakan tugas, fungsi, operasi kegiatan, program, dan misi dari suatu organisasi.

“Adapun beberapa tokoh yang berpendapat mengenai pengertian efektivitas, diantaranya sebagai berikut:

1. Schemerhorn (1986) Efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya dengan output realisasi atau sesungguhnya, dikatakan efektif jika output seharusnya lebih besar daripada output sesungguhnya.
2. Hidayat (1986), efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) telah tercapai. Semakin besar persentase yang dicapai, maka semakin tinggi efektivitasnya.
3. Handoko, (2000), Efektivitas adalah hasil yang dicapai pekerja dibandingkan jumlah hasil produksi lain dengan jangka waktu tertentu.<sup>3</sup>
4. Stoner (1982:6), menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi. Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi. Apabila suatu

---

<sup>3</sup> Amir Syarifudin Kiwang, David D. W. Pandie, dan Frans Gana, *Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi*, Jurnal Kebijakan & Administrasi Publik, Vol 19 No. 1, Tahun 2015, Hlm. 73. <https://jurnal.ugm.ac.id/jkap/article/view/7535/5860>. Diakses 12 Januari 2023.

organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

5. Menurut Sharma (1982), kriteria atau ukuran suatu efektivitas dapat dinilai dari produktivitas organisasi atau output, fleksibilitas organisasi, dan bentuk keberhasilannya dalam menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan di dalam dan di luar organisasi, serta dari ada tidaknya ketegangan dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik di antara bagian-bagian organisasi.<sup>4</sup>
6. Sedarmayanti (1995) Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai.
7. Menurut James L. Gibson, efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama.
8. Keban (2004), mengatakan bahwa suatu organisasi dapat dikatakan efektif apabila tujuan organisasi atau nilai-nilai sebagaimana ditetapkan dalam visi tercapai.”<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan. Efektivitas berkaitan juga dengan tingkat pencapaian sebuah tujuan, dan akan dikatakan efektif jika tujuan tersebut dapat tercapai.

## **2. Efektivitas Hukum**

Menurut Teori Efektivitas dari Soerjono Soekanto, hukum sebagai kaidah yang merupakan patokan mengenai sikap tindak atau perilaku yang pantas. Soerjono Soekanto menggunakan metode berpikir deduktif-rasional yang menimbulkan jalan pikiran yang dogmatis. Akan tetapi ada

---

<sup>4</sup> Heryanto Monoarfa, Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan, *Jurnal Pelangi Ilmu*, Vol. 5, No. 1, Tahun 2012. <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891/831>. Diakses 15 Januari 2023.

<sup>5</sup> Ferdian Arie Bowo dan Imam Mahrudi, *Efektivitas Pelayanan publik Dasar Dalam Perspektif Kualitas Pelayanan*, *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, Vol. 21 No. 2, Tahun 2022, Hlm. 106. <http://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/index>. Diakses 13 Januari 2023.

beberapa pihak yang memandang hukum sebagai sikap tindak atau perilaku yang teratur. Pihak tersebut berarti menggunakan metode berpikir induktif-empiris, metode ini melihat hukum sebagai tindak yang diulang-ulang dalam bentuk yang sama dan mempunyai tujuan tertentu.<sup>6</sup>

Efektivitas hukum dalam realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, maka hal itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu. efektivitas hukum juga dilihat dari tujuan yang ingin dicapai.<sup>7</sup> Salah satu upaya yang umumnya dilakukan agar masyarakat dapat mentaati kaidah hukum yaitu dengan cara memberitahukan sanksi-sanksi yang akan didapatkan, hal tersebut bertujuan agar masyarakat tidak akan melakukan tindakan yang dilarang oleh hukum.<sup>8</sup>

Efektivitas Hukum berkaitan dengan aturan hukum yang menjadi tujuan dan harapan masyarakat. Sifatnya Bukan hanya mengatur tetapi juga mengarahkan masyarakat mewujudkan kehidupan yang lebih baik dalam bermasyarakat. Namun menentukan Efektivitas Hukum di masyarakat, ada dua pandangan secara umum yaitu Efektivitas Hukum Reskriptif fan Efektivitas Hukum Ekstensif.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Nur Fitryani Siregar, *Efektivitas Hukum*, Jurnal Ilmu Pengetahuan dan Kemasyarakatan, Vol. 18 No. 2 Tahun 2018, Hlm. 6. <https://ejournal.stai-br.ac.id/index.php/alrazi/article/view/23/18>. Diakses pada 16 Januari 2023.

<sup>7</sup> Ibid.,

<sup>8</sup> Ibid., Hlm. 7.

<sup>9</sup> Lalu M. Alwin Ahadi, *Efektivitas Hukum dalam Perspektif Filsafat Hukum: Relasi Urgensi Sosialisasi Terhadap Eksistensi Produk Hukum*, Jurnal

Efektivitas Hukum Restriktif merupakan suatu bentuk efektivitas hukum yang hanya berdasarkan pada efektivitas peraturan perundang-undangan di masyarakat. Hal ini disampaikan oleh C.G Howard dan R.S. Mumners bahwa dimensi efektivitas suatu hukum di masyarakat hanya dapat dilihat serta dianalisis pada produk hukum positif berupa peraturan perundang-undangan.

Efektivitas Huku Reskriktif merupakan bentuk efektivitas hukum yang hanya melihat pengaruh dari efektivitas peraturan perundang-undangan di lingkungan masyarakat, Hal ini disampaikan oleh C.G Howard dan R.S. Mumners bahwa dimensi efektivitas suatu hukum di masyarakat hanya dapat dilihat serta dianalisis pada produk hukum positif berupa peraturan perundang-undangan.<sup>10</sup>

Karena hanya berdasarkan pada efektivitas hukum positif berupa peraturan perundang-undangan, maka gagasan C.G Howard dan R.S. Mumners dapat dikatakan sebagai kajian efektivitas hukum secara restriktif, karena mempersempit makna dan pengertian hukum sebatas pada hukum positif atau peraturan perundang-undangan.

Adapun menurut Achmad Ali, Efektivitas Hukum yang direduksi hanya berupa efektivitas terhadap hukum positif dalam hal ini peraturan perundang-undangan adalah tidak tepat karena seyogyanya hukum tidak bisa direduksi hanya berupa aturan tertulis berupa peraturan perundang-

---

USM Law Review, Vol. 5 No. 1 Tahun 2022, Hlm. 115.

<https://journals.usm.ac.id/index.php/julr/article/view/4965/2485>. Diakses pada 15 Januari 2023.

<sup>10</sup> Ibid.,

undangan. Hal ini ditegaskan oleh Satjipto Rahardjo bahwa hukum tidak dapat direduksi hanya sebagai bangunan hukum positif, hukum harus didudukkan sebagai kerangka ide, kultur masyarakat, serta cita hukum bangsa sebagai landasan filosofis berlakunya suatu hukum.<sup>11</sup>

Melihat efektivitas berlakunya peraturan perundang-undangan dan faktor-faktor yang berpengaruh pada efektivitas hukum, juga perlu melihat ketaatan hukum masyarakat dan faktor yang mendukung terwujudnya ketaatan hukum. Oleh karena itu, kajian efektivitas ekstensif dibutuhkan dalam hal melihat efektivitas hukum tidak hanya dari peraturan perundang-undangan saja.

Efektivitas hukum tidak hanya melihat dari efektifnya peraturan perundang-undangan yang telah dibuat tetapi efektivitas hukum juga melihat ketaatan hukum yang ada di masyarakat serta faktor-faktor yang dapat mewujudkan ketaatan hukum.<sup>12</sup>

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas hukum dijadikan tolak ukur kepatuhan dan kesadaran masyarakat akan hukum. Efektivitas hukum juga sebagai indikator penilaian kesenjangan antara aturan yang tercantum dalam undang-undang dengan tindakan masyarakat, Jika tingkat dari efektivitas hukum dimasyarakat tinggi maka hukum hukum telah berlaku secara menyeluruh, namun bila sebaliknya yaitu tingkat efektivitas hukum yang rendah maka menunjukkan kesenjangan yang berakibat tidak terpenuhinya tujuan dari aturan hukum.

---

<sup>11</sup> Ibid.,

<sup>12</sup> Ibid.,Hlm. 116.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum

Berdasarkan teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto, menyatakan bahwa:

“Efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :

1. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang);
2. Faktor penegak hukum;
3. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum;
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan; dan
5. Faktor kebudayaan.”<sup>13</sup>

*Faktor pertama*, merupakan faktor efektivitas hukum yang paling penting, dikarenakan faktor hukum dalam pelayanan publik menjadi patokan untuk mencapai keadilan, kepastian, dan kemanfaatan.

“Menurut Soerjono Soekanto, ukuran efektivitas pada faktor yang pertama mengenai hukum atau undang-undangnya adalah :

1. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sistematis;
2. Peraturan yang ada mengenai bidang-bidang kehidupan tertentu sudah cukup sinkron, secara hierarki dan horizontal tidak ada pertentangan;
3. Secara kualitatif dan kuantitatif peraturan-peraturan yang mengatur bidang-bidang kehidupan tertentu sudah mencukupi; dan
4. Penerbitan peraturan-peraturan tertentu sudah sesuai dengan persyaratan yuridis yang ada.”<sup>14</sup>

*Faktor kedua*, berkaitan dengan pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum. Khususnya aparaturnya penegak hukum yang

---

<sup>13</sup>Winshery Tan, Asmin Patros, Ampuan Situmeang, *Pelaksanaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Di Pemerintahan Kota Batam Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Efektif*, Journal Of Law And Policy Transformatio, Vol. 3, No. 1, Tahun 2018. Hlm. 238.  
<https://journal.uib.ac.id/index.php/jlpt/article/view/307/300>. Diakses 16 Januari 2023.

<sup>14</sup> Ibid.,

mampu memberikan kepastian, keadilan, dan kemanfaatan hukum secara proporsional. Menurut Soerjono Soekanto faktor ini melihat efektivitas hukum dari segi aparaturnya sudah sejauh mana terikat oleh peraturan undang-undangan, batas memberi kebijaksanaan, teladan yang diberikan kepada masyarakat, dan kesesuaian penugasan yang diberikan kepada petugas sehingga memberikan batas-batas wewenangnya.<sup>15</sup>

*Faktor ketiga*, faktor sarana dan prasarana yang memiliki andil dalam mencapai efektivitas hukum. Dapat dilihat bahwa fasilitas pendukung secara sederhana dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan, serta ruang lingkupnya berupa sarana fisik yang berfungsi sebagai faktor pendukung. Fasilitas pendukung mencakup peralatan yang memadai untuk kelancaran tugas-tugas aparaturnya ditempat atau lokasi kerjanya, jika fasilitas pendukung tidak terpenuhi maka mustahil pelayanan publik akan mencapai tujuannya.

Menurut Soerjono Soekanto, ukuran efektivitas pada elemen ketiga adalah diukur dari apakah telah terpelihara dengan baik, apakah prasarana yang belum ada perlu diadakan dengan memperhitungkan angka waktu pengadaannya, apakah prasarana yang kurang perlu segera dilengkapi, apakah prasarana yang rusak perlu segera diperbaiki, apakah prasarana yang macet perlu segera dilancarkan fungsinya, dan apakah

---

<sup>15</sup> Ibid.,

prasarana yang mengalami kemunduran fungsi perlu ditingkatkan lagi fungsinya.<sup>16</sup>

*Faktor keempat*, yakni faktor masyarakat. Menurut Soerjono Soekanto, ukuran efektivitas pada elemen keempat adalah faktor penyebab masyarakat tidak mematuhi aturan walaupun peraturan sudah sangat baik, dan aparat sudah sangat berwibawa, serta fasilitas mencukupi.<sup>17</sup> Oleh karena itu, lingkungan dan masyarakat menjadi penting dalam menganalisis suatu efektivitas hukum dari suatu pemberlakuan hukum.

*Faktor kelima*, yakni kebudayaan sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia didalam pergaulan hidup. Hal ini penting untuk melihat apakah suatu hukum yang akan maupun telah diberlakukan sesuai atau tidak terhadap kebudayaan masyarakat. Jika suatu hukum dibuat dengan tidak memperhatikan aspek kebudayaan dimasyarakat, maka masyarakat dapat bersikap resistensi terhadap hukum yang diberlakukan dan berpotensi mempengaruhi efektivitas hukum di masyarakat.

Faktor kebudayaan sebenarnya bersatu padu dengan faktor masyarakat sengaja dibedakan, karena didalam pembahasannya diketengahkan masalah sistem nilai-nilai yang menjadi inti dari kebudayaan spiritual atau non material. Hal ini dibedakan sebab menurut Lawrence M. Friedman yang dikutip Soerdjono Soekanto, bahwa sebagai

---

<sup>16</sup> Ibid.,

<sup>17</sup> Ibid., Hlm. 239.

suatu sistem (atau subsistem dari sistem kemasyarakatan), maka hukum menyangkup, struktur, substansi dan kebudayaan. Kebudayaan (sistem) hukum pada dasarnya mencangkup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai yang merupakan konsepsi-konsepsi abstrak mengenai apa yang dianggap baik untuk dianut dan apa yang dianggap buruk untuk dihindari.<sup>18</sup>

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam kamus bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, arah, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan. Untuk istilah publik itu sendiri berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, dan ramai.

Sedangkan Pelayanan Publik diartikan yaitu pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada

---

<sup>18</sup> Nur Fitryani Siregar, Loc. cit. Hlm. 15.

organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>19</sup>

“Menurut S. Lukman, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.”

Selanjutnya, “menurut Pamudji yang berpendapat bahwa pelayanan publik adalah berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa.<sup>20</sup>

Dalam perspektif hukum, pelayanan publik dilihat dari suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga Negara atau penduduknya atas suatu pelayanan.<sup>21</sup>

Dari beberapa definisi mengenai pelayanan publik, penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah semua bentuk pemenuhan

---

<sup>19</sup>Teni Listiani, *Implementasi Kebijakan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan Publik (Studi Di Pdam Kota Bandung)*, Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi, Vol. 1 Tahun 2019, Hlm. 320.

<https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/download/398/370>, Diakses Pada 6 Desember 2022.

<sup>20</sup>Askari Razak, 2012, *Hukum Pelayanan Publik*, Arus Timur, Makassar, Hlm. 29.

<sup>21</sup>Sirajuddin (dkk.), 2011, *Hukum Pelayanan Publik*, Setara Press, Malang, Hlm.12.

kebutuhan dasar masyarakat, baik itu berbentuk barang maupun jasa yang diberikan pemerintah dengan tujuan untuk mencapai kesejahteraan.

Kebijakan yang berorientasi pelayanan publik merupakan kebijakan yang berfokus pada kepentingan masyarakat. Kebijakan pelayanan digital dilaksanakan oleh pemerintah berfokus mewujudkan pelayanan publik yang prima. Pemerintah merupakan aktor utama dalam terselenggaranya pelayanan publik, jadi sudah seharusnya akuntabilitas dan integritas dimiliki pemerintah saat mengimplementasikan kebijakan tersebut agar tanggung jawab dalam pelayanan dapat diukur efektivitas atas capaian layanan tersebut. Efektivitas ketersediaan layanan pemerintah menuntut profesionalitas, akuntabilitas, dan resposibilitas pemerintah melaksanakan tugas dan fungsinya.

Adapun Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan harus dapat membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan, seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara tentang peningkatan pelayanan. Masyarakat beranggapan buruknya suatu pelayanan publik sama dengan buruknya tata kelola pemerintahan dan apabila masyarakat merasa adanya ketidakadilan dalam mendapatkan pelayanan publik tentu dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.<sup>22</sup> Sementara pemerintahan berjalan dengan baik yang menentukan tingkat efektivitas dan kualitas dari penyelenggaraan kebijakan.

---

<sup>22</sup> Muhammad Alfiansyahrin, 2017, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, Jakarta, Hlm. 9.

Pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi di tafsirkan sebagai kewajiban bukan hak karena pemerintah mengangkat untuk melayani masyarakat, jadi diperlukan membangun komitmen yang kuat untuk melayani sehingga pelayanan dapat menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan dapat juga merancang model pelayanan yang lebih efisien<sup>23</sup>.

## **2. Perubahan Pelayanan Publik di Indonesia dari Paradigma**

Konsep Pelayanan publik yang dikenal sebelumnya ialah pendekatan model administrasi publik tradisional dan telah bergeser kepada model manajemen publik baru yang lebih modern. Dinamika ini dibenarkan Denhard, yang menyatakan dari perspektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari *old public administration* ke model *new public manajemen*, dan akhirnya menuju model *new publik service*.

Model *new public service* merupakan pelayanan publik dilandaskan pada teori demokrasi, yang mengarah kepada perataan atau persamaan hak antar warga negara. Pemerintah sebagai pemberi pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan, sebagaimana peran pemerintah di beberapa paradigma yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

---

<sup>23</sup> Lijan Poltak Sinambela (dkk.), 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, Hlm. 4.

Tabel 1.1 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan publik

Aspek	<i>Old Publik Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Publik Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab?	Klien dan pemilih	pelanggan	Warga negara
Peran pemerintah	Pengayuh	mengarahkan	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administrative	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar professional, kepentingan warga negara.

Sumber : Denhardt, 2003:28.<sup>24</sup>

Idealnya menurut paradigma *new public service* sebagaimana yang tercantum pada tabel diatas, pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan publik yang ada. Pemerintah bertugas melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, pelayanan publik harus berisi prefensi nilai-nilai yang ada dalam masyarakat. Karena kebutuhan masyarakat bersifat dinamis, maka karakter pelayanan publik juga harus senantiasa berubah mengiringi dinamika perkembangan masyarakat.<sup>25</sup>

<sup>24</sup> Askari Razak, *Op. cit*, Hlm. 77

<sup>25</sup> *Ibid.*,

Gerakan reformasi yang telah menjadi komitmen masyarakat diharapkan mampu mendorong pemerintah daerah menciptakan kebijakan dan pelayanan publik yang semakin meningkat dan memihak kepada kepentingan masyarakat. Karena setuju atau tidak, hal itulah yang banyak merugikan masyarakat selama ini. Untuk itu salah satu dimensi dari keinginan akan adanya perubahan adalah keberpihakan pemerintah kepada kepentingan publik yang lebih menguntungkan. Munculnya kondisi tersebut dikarenakan kurangnya peran serta masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik.

Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah, khususnya yang berbentuk aplikasi ataupun berbasis *Website Internet* dalam upaya peningkatan akses dan pengiriman informasi pemerintah dan pelayanan publik bagi warga Negara sangat berguna dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan pemerintah dengan publik. Karena terwujudnya pelayanan bagi masyarakat lebih mudah, lebih lancar, dan lebih efisien. Serta menyediakan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses informasi dan pelayanan pemerintah.

### **3. Asas-Asas Pelayanan Publik**

Dalam pengimplementasian pelayanan publik penyelenggara berpedoman pada peraturan undang-undangan, khususnya pada asas pelayanan publik yang terdapat pada pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum, pihak pelayanan mendahulukan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif;
- b. Kepastian hukum merupakan asas yang dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, keajegan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan pemerintahan;
- c. Kesamaan hak merupakan asas yang mengatur bahwa setiap orang mempunyai hak sama dalam berbagai bidang kehidupan;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, merupakan asas yang melihat pelayanan publik harus dilaksanakan secara seimbang, proporsional, profesional dan humanis.
- e. Keprofesionalan merupakan asas yang menegaskan bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah daerah harus mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f. Partisipatif, sebagai salah satu asas penyelenggaraan pelayanan publik adalah hak masyarakat untuk terlibat dalam proses perencanaan pelayanan publik.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, menurut undang-undang pelayanan publik adalah setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

- h. Keterbukaan, asas yang memandang bahwa pihak pelayanan harus terbuka kepada masyarakat untuk mendapatkan akses memperoleh informasi yang lengkap dan jelas. Asas Keterbukaan juga didefinisikan bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas, pihak pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas yang mendefini pelayanan harus memberikan kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu, berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan
- l. Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, Artinya dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah harus melaksanakan pelayanan yang cepat atau efektif. Selain itu, pemerintah daerah juga harus memberikan kemudahan akses maupun layanan apapun. Tak hanya itu, pelayanan publik tersebut juga harus mudah dijangkau dan tidak berbelit.

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan

sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.<sup>26</sup>

Pedoman penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan pelayanan berpatokan pada standar pelayanan juga sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan. Standar pelayanan berisi kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat untuk menjalankan pelayanan publik yang berkualitas, mudah, cepat, dan terjangkau.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan tujuannya sebagai jaminan adanya kepastian dari penyelenggara kepada masyarakat penerima pelayanan dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diemban. Dari adanya standar pelayanan, masyarakat pengguna layanan dapat sebuah kepastian dari hak-haknya untuk menerima pelayanan dengan baik dan dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan. Standar pelayanan harus dipublikasi oleh penyelenggara agar masyarakat dapat tahu jaminan adanya kepastian bagi penggunan pelayanan tersebut.<sup>27</sup>

Standar pelayanan merupakan ukuran yang ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus di patuhi bersama antara pelaksana dan penerima layanan. Standar pelayanan berdasarkan

---

<sup>26</sup> Dilihat Pada Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>27</sup> Muhammad Fitri Rahmadana (dkk.), 2020, *Pelayanan Publik*, Yayasan Kita Menulis, Medan, Hlm. 79.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memuat sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan Menetapkan prosedur pelayanan (dibakukan) baik pemberi begitu juga dengan penerima layanan, termasuk pengaduan;
- b. Waktu Penyelesaian Menetapkan waktu penyelesaian layanan mulai dari saat proses pengajuan permohonan sampai pada tahap penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- c. Biaya Pelayanan Adapun pembiayaan atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan termasuk didalamnya adanya rincian yang ditetapkan dalam proses pelayanan;
- d. Produk Pelayanan Produk layanan yang diperoleh telah senada dengan ketentuan- ketentuan yang berlaku;
- e. Sarana dan Prasarana Tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelaksanaan atau pemberian pelayanan publik.; dan

Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Petugas pemberi pelayanan harus memiliki kompetensi sesuai dengan yang dibutuhkan, selanjutnya petugas pelayanan ditetapkan secara tepat yang didasarkan pada pengetahuannya, keahliannya, keterampilan-nya, begitu juga dengan sikap dan perilakunya.<sup>28</sup>

Menurut Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RB Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan publik meliputi:<sup>29</sup>

1. Dasar Hukum, pelayanan publik harus memiliki peraturan perundang-undangan sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, pelayanan publik harus memiliki persyaratan dalam bentuk dokumen atau hal lain yang wajib dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan.

---

<sup>28</sup> Yosephine (dkk.), 2022, *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura*, Wawasan Ilmu, Bayumas, Hlm. 30.

<sup>29</sup> Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

3. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, pelayanan publik harus memiliki tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi ataupun penerima layanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka Waktu Penyelesaian, Pelayanan publik harus memiliki jangka waktu yang jelas yang diperlukan dalam menyelesaikan seluruh proses layanan.
5. Biaya, tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
6. Produk Layanan, hasil dari layanan yang diberikan atau diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
8. Kompetensi Pelaksana, pelaksana pelayanan publik harus memiliki kemampuan, seperti pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan Internal, Pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana harus melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
10. Penanganan Pengaduan, Sarana, dan Masukan Penanganan pengaduan, sarana, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana layanan harus disesuaikan dengan beban kerja yang ada dan pembagian tugas yang jelas.
12. Jaminan Pelayanan, adalah memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
13. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan Pelayanan publik harus memberikan komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan.
14. Evaluasi Kinerja Pelaksana, Pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dievaluasi guna mengetahui sejauh mana pelaksanaan layanan sesuai dengan standar pelayanan.

Prinsip-prinsip standar pelayanan minimal sebagaimana diatur dalam pasal 3 ayat (4) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, diantaranya sebagai berikut :

- a. Sederhana;
- b. Konkrit;
- c. Mudah;
- d. Diukur;

- e. Terbuka;
- f. Terjangkau;
- g. Dapat dipertanggungjawabkan; dan
- h. Mempunyai batas waktu pencapaian.<sup>30</sup>

Berpedoman pada prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dan standar minimal pelayanan diharapkan mewujudkan optimalisasi pelayanan publik dapat terimplementasi dengan baik, guna meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai suatu hak bagi masyarakat, Pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena masyarakat sebagai warga negara yang berhak atas pelayanan yang baik.

Kemajuan teknologi yang membantu karyawan dalam melakukan pekerjaan mereka telah memungkinkan untuk memberikan layanan yang unggul kepada Masyarakat umum.<sup>31</sup> Pelayanan yang luar biasa adalah layanan yang memenuhi standar layanan dan memuaskan pelanggan. Adapun faktor utama yang mendorong pelayanan yang baik adalah peraturan pelayanan dengan dukungan fasilitas pelayanan, peran tim manajemen yang baik, dan budaya memberikan pelayanan yang sederhana, murah, cepat, nyaman dan baik.<sup>32</sup>

Pada birokrasi biasanya melaksanakan produk pelayanannya berpedoman pada SOP yang harus dipenuhi. SOP Menjadi acuan untuk

---

<sup>30</sup> Askari Razak, *Op. cit.*, Hlm. 11.

<sup>31</sup> Anike Langi Bamba (dkk.), *Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa, Journal Pegguruang: Conference Series*, Vol. 3 No. 2 Tahun 2021, Hlm. 882, <https://journal.lppm.unasman.ac.id/index.php/pegguruang/article/view/2244>. Diakses pada 11 Desember 2022.

<sup>32</sup> *Ibid.*,

melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah maupun non-pemerintah, usaha maupun non-usaha, berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

## **5. Regulasi penyelenggaraan pelayanan publik**

Terbentuknya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas. Serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Terkhusus untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dari penyalahgunaan wewenang didalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Maka dari itu diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya, sehingga dibentuk Undang-Undang tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berlandaskan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada Pasal 5 ayat (1), Pasal 18A ayat (2), Pasal 20, Pasal 27, Pasal 28A, Pasal 28B, Pasal 28C, Pasal 28D, Pasal 28H, Pasal 28I ayat (2), dan Pasal 34 ayat (3).

Adapun Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Salah satu yang disasar oleh ketentuan ini adalah pembentukan tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik, yang akan menghasilkan kerangka kerja yang memastikan terlaksananya pengaturan, pengarahannya, dan pengendalian dalam penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) secara terpadu. Berdasarkan konsiderans menimbang, diketahui bahwa ada 2 (dua) tujuan Peraturan ini yaitu: (1) untuk mewujudkan tata

kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya; dan (2) untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik.<sup>33</sup>

Sementara untuk kebijakan pengembangan inovasi oleh pemerintahan daerah dan penyelenggaraan pelayanan publik mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dalam pasal 4 kemudian disebutkan bahwa inovasi daerah berbentuk inovasi tata kelola pemerintahan daerah, inovasi pelayanan publik dan/atau inovasi daerah lainnya sesuai dengan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Kaitannya dengan inovasi pelayanan publik terdapat pada pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/ jasa publik.<sup>34</sup>

## **C. E-Government (Pemerintahan Elektronik)**

### **1. Definisi E-Government**

E-Government adalah cara pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang paling inovatif, aplikasi berbasis web, untuk menyediakan akses yang lebih baik terhadap layanan dan informasi bagi warga dan bisnis, meningkatkan kualitas layanan dan

---

<sup>33</sup> Riris Kathrina, 2020, *Pelayanan Publik dan Pemerintahan Digital Indonesia*, Yayasan Pustaka Obor, Jakarta, Hlm. 31.

<sup>34</sup> Yosephine, Op. cit., Hlm. 33.

memberikan kesempatan yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam proses demokrasi.

“Menurut Shahkooh dan abdollahi “E-Government adalah penggunaan TIK untuk menyediakan layanan *online* yang lebih cepat dan lebih baik bagi warga, bisnis, dan pegawai.”<sup>35</sup>

Secara umum, E-Government dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. E-Government sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh institusi pemerintah seperti *internet* dan *mobile computing* yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah. Pemanfaatan tersebut dilakukan untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.<sup>36</sup>

Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan tujuan E-government yaitu:<sup>37</sup>

1. Pembentukan teknologi dalam pelayanan publik dengan kualitas dan lingkup masyarakat luas agar dapat terjangkauunya seluruh wilayah

---

<sup>35</sup> Darmawan Napitupu (dkk.), 2020, *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*. Yayasan Kita Menulis, Medan, Hlm. 5.

<sup>36</sup> Ibid.,

<sup>37</sup> Dilihat Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan tujuan E-government

Indonesia kapanpun dan dimanapun tanpa terbatas oleh waktu dan biaya yang mahal.

2. Pembentukan hubungan interaktif dalam dunia usaha guna meningkatkan perkembangan perekonomian Negara dan mempersiapkan strategi menghadapi persaingan dalam perdagangan internasional.
3. Pembentukan komunikasi dengan lembaga-lembaga negara lainnya dengan menyediakan fasilitas dialog publik yang dapat digunakan masyarakat untuk berpartisipasi dalam perumusan kebijakan negara
4. Pembentukan sistem manajemen kerja yang tidak memihak, lebih efisien dan memperlancar transaksi serta layanan antar lembaga pemerintah pusat dengan pemerintah daerah.

Tujuan penerapan E-Government adalah sebagai usaha agar hubungan pemerintah dengan masyarakat maupun pelaku bisnis dapat terlaksana dengan efisien, efektif dan ekonomis. Sehingga pemerintah diminta untuk menyesuaikan sistem dan fungsi pemerintahan agar masyarakat dapat memperoleh hak dan kewajibannya dengan nyaman, aman dan tentram, hal tersebut dilaksanakan melalui E-Government yang harapannya untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **2. Jenis Pelayanan**

- a. *Government-to-Citizen atau Government-to-Customer (G2C)*

G2C mencakup penyebaran informasi kepada masyarakat, layanan dasar masyarakat seperti pembaruan surat izin, pemesanan akta kelahiran/kematian/ pernikahan, dan pembayaran pajak pendapatan, yang membantu masyarakat untuk layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, informasi rumah sakit, perpustakaan, dan lain-lain. penyediaan layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat, pertukaran informasi dan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah. Contohnya, pajak online, mencari Pekerjaan, Layanan Jaminan sosial, dan Layanan imigrasi.<sup>38</sup>

b. Government-to-Government (G2G)

G2G dibagi menjadi dua tingkat, yaitu tingkat lokal atau domestik dan tingkat internasional. Layanan G2G merupakan transaksi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, dan antar departemen serta perwakilan dan biro terkait. Selain itu, layanan G2G juga transaksi antarpemerintah, dan dapat digunakan sebagai alat hubungan dan diplomasi internasional. Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen atau lembaga pemerintah

---

<sup>38</sup> Rina Noviana, Sulandari, Lituhayu, 2015, *Manajemen e-Government Berbasis Web Model Government-to-Citizen (G2C) Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Tengah*, Journal Of Public Policy And Management, Vol. 4, No. 3. Tahun 2015, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/8949>, Diakses 26 Desember 2022.

melalui database yang terintegrasi. Contohnya, konsultasi secara online, blogging untuk pendidikan secara online.<sup>39</sup>

c. Government to Employees (G2E)

Government to employees ditujukan untuk para pejabat atau pegawai pemerintahan agar dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Selain itu untuk memastikan kesejahteraan para karyawan yang bekerja pada lembaga pemerintahan. G2E meliputi layanan G2C serta layanan khusus yang hanya mencakup pegawai pemerintah seperti syarat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang meningkatkan fungsi birokrasi dari hari ke hari dan hubungan dengan warga. Beberapa layanan yang disediakan oleh government to employees yaitu BPJS kesehatan dan BPJS .<sup>40</sup>

4. Government-to-Business (G2B)

G2B meliputi berbagai pertukaran layanan antara pemerintah dengan komunitas bisnis, termasuk penyebaran kebijakan, peringatan, aturan, dan undang-undang. Layanan bisnis memperoleh informasi bisnis, formulir surat lamaran, pembaharuan surat izin, pendaftaran perusahaan, perolehan surat izin, dan pembayaran pajak. Sebuah transaksi elektronik dimana pemerintah menyediakan informasi yang diperlukan untuk bisnis untuk bertransaksi dengan pemerintah. Lebih diarahkan untuk pemasaran produk dan jasa kepada pemerintah untuk membantu pemerintah menjadi

---

<sup>39</sup> Ibid,

<sup>40</sup> Ibid.,

lebih efisien melalui peningkatan proses bisnis dan manajemen data elektronik. Contohnya, peluang Bisnis, Pelelangan dan penjualan yang dilaksanakan oleh pemerintah.<sup>41</sup>

Adapun terdapat tiga kelompok pelayanan berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu kelompok pelayanan barang, kelompok pelayanan jasa, dan kelompok pelayanan administratif. Berikut pengertian singkat dari ketiga kelompok tersebut :

1. kelompok pelayanan barang yaitu pelaynan yang menghasilkan barang/ jenis barang yang dapat memnuhi kebutuhan masyarakat. Misalnya, air bersih dan listrik.
2. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan bentuk jasa. Misalnya, transportasi publik dan penyelenggara pendidikan.
3. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi seperti KTP, sertifikat kepemilikan rumah, ijin mendirikan bangunan, dan sebagainya.<sup>42</sup>

### **3. Metode pelaksanaan E-Government**

Metode pelaksanaan E-Government dibagi menjadi 3 kelas utama, yaitu:

1. Publikasi

Metode pelayanan ini dilakukan dengan komunikasi satu arah. Pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang

---

<sup>41</sup> Ibid.,

<sup>42</sup> M. Chazienul Ulun, 2018, *Public Service (Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik)*, UB Press, Malang, Hlm. 8.

dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.<sup>43</sup>

Pada Meode ini E-Government Penyebaran/ Publikasi Informasi dari setiap kementerian membuat website sendiri. Pada website disediakan informasi-informasi umum yang berhubungan dengan kementerian tersebut, pelayanan apa saja yang diberikan, serta kontak yang dapat dihubungi untuk memperoleh informasi lebih lanjut. Selain itu, layanan untuk pengunduhan dokumen terkait juga disediakan, seperti formulir atau surat isian. Penggunaan email yang ditujukan bagi kementerian terkait juga termasuk pada tahap ini.<sup>44</sup> Hal ini berguna untuk mengurangi banyaknya telepon yang masuk dari masyarakat dan mengurangi penggunaan kertas.

## 2. Interaksi

Metode pelayanan pada tingkat interaksi memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan interaksi ini, yaitu:

---

<sup>43</sup> Annisa Noor El Izzah, 2021, *Efektifitas Hukum Penggunaan Electronic Signature System Pada Implementasi E-Government untuk Mewujudkan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Publik di Layanan Dukcapil Kota Makassar Selama Pandemi Covid-19)*, Skripsi. Sarjana Hukum, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, Hlm. 26

[https://file.hukum.uns.ac.id/data/qrcode\\_pengesahan\\_surat/2022-01/20220116-PRWC3M\\_asli.pdf](https://file.hukum.uns.ac.id/data/qrcode_pengesahan_surat/2022-01/20220116-PRWC3M_asli.pdf). Diakses pada 26 Desember 2022.

<sup>44</sup> Putu Wuri Handayani dan Nurulita Prihasti Kardia, *Analisis Tingkat Implementasi E-Government Pada Level Kementerian Indonesia Berdasarkan Framework Deloitte & Touche*, Journal Of Information Systems, Vol. 6, Issues 2, October 2010, Hlm. 136  
<https://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/286/114>. Diakses pada 27 Desember 2022.

- a. Bentuk portal situs terkait yang memberikan fasilitas pencarian bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik.
- b. Pemerintah menyediakan kanal dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>45</sup>

### 3. Transaksi

Metode pelayanan ini selain memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah antara pemerintah dengan pihak lain, dapat juga dilakukan transaksi. Seperti sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak lainnya.<sup>46</sup> Pada metode ini Pemerintah akan mengelompokkan pelayanan- pelayanan yang berhubungan untuk mempercepat penyampaiannya.

Hal ini akan mengubah pandangan terhadap pemerintah dari suatu kumpulan kementerian-kementerian menjadi suatu kumpulan transaksi-transaksi yang saling terkait. Contoh yang dapat diambil yaitu pada mesin ATM (Automatic Teller Machine) terdapat fasilitas untuk melakukan berbagai macam pembayaran yang terpusat pada satu fitur, yaitu pembayaran. Pada fitur tersebut dapat dilakukan jenis pembayaran seperti tagihan telepon, listrik, kartu kredit, maupun pembelian tiket pesawat.<sup>47</sup>

---

<sup>45</sup> Ibid,

<sup>46</sup> Ibid,

<sup>47</sup> Putu Wuri Handayani dan Nurulita Prihasti Kardia, Loc. cit., Hlm. 136.

Berkaitan dengan hal diatas, telah disebutkan tujuan pengembangan e-government di Indonesia menurut Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 adalah :

“Pembentukan jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat, tanpa dibatasi oleh Sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau. Sementara Pembentukan hubungan interaktif dengan dunia usaha untuk meningkatkan perkembangan perekonomian nasional dan memperkuat kemampuan menghadapi perubahan dan persaingan perdagangan internasional”.<sup>48</sup>

#### **4. Regulasi yang Mengatur E-Government**

Regulasi pelaksanaan E-Government berdasarkan hieraki hukum tertingginya adalah Undang-Undang Dasar Tahun 1945 Pasal 28F yang berbunyi :

“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.<sup>49</sup>

Sehingga dari ketentuan diatas, disimpulkan bahwa tujuan mendasar pengembangan E-Government adalah untuk meningkatkan hubungan pemerintah dan masyarakat melalui informasi tentang proses

---

<sup>48</sup> Arum Sari, Kusuma Dewi, Winarno, Wahyu Agus. *Implementasi E-Government System Dalam Upaya Peningkatan Clean And Good Governancedi Indonesia. Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, Vol. 11, No. 1. Tahun 2015. Hlm. 3. <https://jurnal.unej.ac.id/index.php/jeam/article/view/1192>, Diakses pada 10 Januari 2023.

<sup>49</sup> Dilihat Pasal 28F Undang-Undang Dasar Tahun 1945

pemerintahan, dan adanya interaksi timbal balik antara masyarakat dan pemerintah.

Namun Awal dimulainya perkembangan E-Government di Indonesia, ketika dikeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, E-Government ditujukan untuk menjamin keterpaduan sistem pengelolaan dan pengolahan dokumen dan informasi elektronik dalam mengembangkan sistem pelayanan publik yang transparan.<sup>50</sup>

Berhubungan dengan hal diatas, Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 mengamanatkan setiap Gubernur dan Bupati/Walikota untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya masing-masing guna terlaksananya pengembangan E-Government secara nasional.

Untuk itu Kewenangan dan tanggung jawab penyelenggaraan E-Government di daerah dapat diperhatikan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah , yang mengatur tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, provinsi dan kabupaten/kota.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> Titon Slamet Kurnia, Uumbu Rauta, Arie Siswanto, *E-Government dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah di Indonesia*, Jurnal Masalah - Masalah Hukum, Jilid 46 No. 2, Tahun 2017, Hlm. 171  
<https://www.neliti.com/publications/229687/e-government-dalam-penyelenggaraan-pemerintahan-daerah-di-indonesia>, Diakses Pada 2 Januari 2023.

<sup>51</sup> Ibid., Hlm. 172.

Selain Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, pengaturan mengenai penyelenggaraan sistem elektronik di lingkungan pemerintahan daerah juga diatur dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam ketentuan tersebut, Badan Publik (termasuk Pemerintahan Daerah) wajib menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan.<sup>52</sup>

Badan Publik wajib menyediakan Informasi Publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan. Untuk melaksanakan kewajiban (menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik), Badan Publik harus membangun dan mengembangkan sistem informasi dan dokumentasi untuk mengelola Informasi Publik secara baik dan efisien sehingga dapat diakses dengan mudah. Dalam rangka memenuhi kewajibannya, Badan Publik dapat memanfaatkan sarana dan/atau media elektronik dan non-elektronik.

Lebih lanjut dalam Pasal 4 UU No. 14 Tahun 2008 ditegaskan bahwa pemanfaatan Teknologi Informasi dan Transaksi Elektronik dilaksanakan dengan tujuan untuk:

- a. Mencerdaskan kehidupan bangsa sebagai bagian dari masyarakat informasi dunia;

---

<sup>52</sup> Ibid., Hlm, 173.

- b. Mengembangkan perdagangan dan perekonomian nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik;
- d. Membuka kesempatan seluas-luasnya kepada setiap orang untuk memajukan pemikiran dan kemampuan di bidang penggunaan dan pemanfaatan Teknologi Informasi seoptimal mungkin dan bertanggung jawab; dan
- e. Memberikan rasa aman, keadilan, dan kepastian hukum bagi pengguna dan penyelenggara Teknologi Informasi.<sup>53</sup>

Adapun dalam Peraturan Pemerintah No. 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik. Yang mewajibkan Penyelenggara Sistem Elektronik untuk pelayanan publik melakukan pendaftaran pada Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang komunikasi dan informatika, sebelum Sistem Elektronik mulai digunakan publik (Pasal 5 ayat (1) dan (3) PP No. 82 Tahun 2012). Hal paling fundamental dalam menentukan kinerja E-Government Ini adalah tata kelola teknologi informasi.<sup>54</sup>

## **D. Tinjauan Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **1. Kewenangan**

Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2009

---

<sup>53</sup> Ibid., Hlm. 174.

<sup>54</sup> Titon Slamet Kurnia, Loc.cit, Hlm. 171.

tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah kota Makassar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dan dalam Pasal 21 Ayat (2) Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan penyelenggaraan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- b. Pelaksanaan kebijakan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas Urusan Pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Dalam Peraturan Walikota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 mengenai tugas dan fungsi, tercantum bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar juga mempunyai tugas pokok membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar menyelenggarakan fungsi:

1. Perumusan kebijakan penyelenggaraan urusan pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
2. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan bidang pemerintahan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
4. Pelaksanaan administrasi dinas urusan bidang pemerintahan, bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, Pembinaan, pengkoordinasian, pengelolaan, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh walikota terkait tugas dan fungsinya.<sup>55</sup>

Pada pasal 2 ayat (1) Peraturan Walikota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Menyatakan bahwa :

---

<sup>55</sup> Musabry, Burhanuddin, dan Haerana, *Inovasi Pelayanan Pada Pembuatan Akte Kelahiran dan Akte Kematian di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar*, Journal Unismuh.ac.id, Vol. 2, No. 2 Tahun 2021, Hlm. 434.

<https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>, Diakses Pada 18 Desember 2022.

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan Daerah”. Dan ayat (2) “Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris Daerah”.<sup>56</sup>

Dari kedua ayat tersebut, dapat diartikan bahwa kepala dinas sebagai pemimpin pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah kota Makassar dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui sekretaris Daerah.

Adapun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki tujuan diantaranya, sebagai berikut:<sup>57</sup>

- a. Meningkatkan pemahaman/ kesadaran masyarakat tentang arti, manfaat, dan pentingnya dokumen kependudukan;
- b. Memverifikasi dan menyusun database kependudukan yang akurat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. Meningkatkan sistem pelaporan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang rutin dan berkesinambungan;
- d. Memantapkan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang akuntabel dan *sustainable*;

---

<sup>56</sup> Lihat pasal 2 ayat (1) Peraturan Walikota Makassar Nomor 94 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

<sup>57</sup> Taufik Irfadat, 2021, *Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, CV. Jakad Media Publishing, Surabaya, Hlm. 47.

- e. Menciptakan suasana kerja sama yang harmonis dalam pemanfaatan data dengan kelembagaan lain;
- f. Menciptakan inovasi pelayanan publik baik ditingkat kelurahan, kecamatan maupun ditingkat kota;
- g. Menjadikan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil menjadi role of model pelayanan; dan
- h. Mendapatkan pengakuan publik dan kelembagaan kepuasan masyarakat melalui reward.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan bertujuan :<sup>58</sup>

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk;
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
3. Menyediakan data dan informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
4. Mewujudkan tertib Administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu; dan

---

<sup>58</sup> Purba Hutapea, 2021, *Reformasi Hukum dan Pelayanan Pencatatan Sipil di Indonesia*, Media Nusa Creative, Malang, Hlm. 62.

5. Menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Makassar terus berusaha meningkatkan kualitas layanannya kepada masyarakat. Hal ini tentu saja semata-mata hanya untuk mewujudkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini tergambar dalam motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yaitu:<sup>59</sup>

“Kepuasan Masyarakat Adalah Kebanggaan Kami”.

Kepuasan kerja berhubungan erat dengan kinerja pegawai. Kepuasan kerja adalah reaksi yang bersifat mempengaruhi sikap seseorang terhadap berbagai segi pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi dipercaya akan mempengaruhi peningkatan kinerja individu. Kepuasan kerja diukur dengan enam indikator diantaranya kepuasan terhadap gaji, kepuasan terhadap promosi, kepuasan dengan rekan kerja, kepuasan dengan penyelia, kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri dan kondisi lingkungan kerja.<sup>60</sup>

---

<sup>59</sup> Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

<sup>60</sup>Ni Wayan Sri Asih Wahyuni, 2021, *Kinerja Pegawai Pada Dinas dan Pencatatan Sipil*, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, Hlm. 5.

## **2. Pelayanan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menerapkan information technology (IT) untuk memutus mata rantai pelayanan yang secara manual dan berbelit-belit. Penerapan *information technology* diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang semakin efektif dan efisien serta responsibilitas. Khususnya mencegah adanya calo yang menjanjikan dapat mempercepat kepengurusan dokumen, sementara seluruh pelayanan yang diberikan digratiskan atau tanpa dipungut biaya. Dengan penerapan pelayanan digital sebagai unit Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang dapat menjangkau masyarakat yang terkendala jarak, dan biaya perjalanan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar menerapkan pelayanan digital dikarenakan adanya aturan yang mendukung penerapan pelayanan digital yakni surat edaran walikota Makassar mengenai implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan.

Surat edaran walikota sebagai peraturan kebijakan yang bukan merupakan peraturan perundang-undangan yang mengikat secara hukum, tetapi masih memiliki hubungan hukum yang kuat dengan Peraturan Undang-undang. Kekuatan hukum dari surat edaran tentunya akan memberikan kepastian hukum.

Pelaksanaan kebijakan yang tertuang dalam bentuk peraturan kebijakan perlu dipantau dan dikoordinasikan dalam bentuk evaluasi kebijakan oleh pemerintah.<sup>61</sup> Dalam memberikan pelayanan secara digital pemerintah perlu memperhatikan yaitu kualitas pelayanan. Yang dapat dilihat dari hal yang paling umum seperti mudahnya mengakses jaringan dan cepat tanggap (*fast response*).

Implementasi pelayanan digital dalam hal ini tidak hanya sekedar memanfaatkan media *website* semata, namun harus mampu mendukung dan memudahkan urusan-urusan pemerintahan sehingga diharapkan mampu menyediakan layanan yang berkualitas dan akuntabel.<sup>62</sup>

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) terpusat merupakan sistem digitalisasi yang digunakan agar pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat terkoneksi daring secara nasional, lebih efisien dari segi sistem keamanan siber dan dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat. Secara singkat, sistem terus mengalami transformasi. Dimulai sejak 1995 dengan nama Sistem Manajemen Informasi Kependudukan (SIMDUK), lalu berubah pada 2000 menjadi Sistem Informasi Registrasi Penduduk

---

<sup>61</sup>Arini Nur Annisa (dkk.),. *Government Supervision of The Rights Fulfillment of Housed Workers In The Transition Period*, Awang Long Law Review, Vol. 5 No. 1 Tahun 2022, Hlm. 262.

<https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/awl/article/view/559>.  
Diakses pada 13 Desember 2022.

<sup>62</sup>Sirnan Sirnan dan Herlina Erwati. *Penerapan Electrpnic Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Dimasa Pandemi Covid-19*, Journal Of Management, Vol. 5, Issue 2 Tahun 2022, Hlm. 616, <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/2515>.  
Diakses 22 Desember 2022.

(SIREP), dan terakhir pada 2022 berubah lagi menjadi SIAK Terpusat.<sup>63</sup>

Penerapan SIAK dimaksudkan untuk:<sup>64</sup>

1. Terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib.
2. Terselenggaranya administrasi kependudukan yang bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan.
3. Terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi kependudukan dengan pelayanan yang professional.
4. Tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya.

Perkembangan teknologi memang pada saat sekarang sangat pesat, bisa dikatakan zaman ini merupakan era digital. Teknologi informasi dan komunikasi telah di implementasikan dalam bidang pemerintahan. Penggunaan teknologi informasi diharapkan menjadi lebih efektif memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik pada pelayanan administrasi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil.

---

<sup>63</sup> Gilang Akbar Prambadi, *Kemendagri Dorong SIAK Terpusat Jadi Solusi Dukcapil di Era Digital*, Republik.Co.Id, Friday, 16 December 2022, <https://www.republika.co.id/berita/r75fur456/kemendagri-dorong-siak-terpusat-jadi-solusi-dukcapil-di-era-digital>. Diakses 24 Desember 2022.

<sup>64</sup> Purba Hutapea, *Op. cit.*, Hlm. 63.

Pelayanan digital yang diterapkan dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan bentuk inovasi pada pelayanan administrasi kependudukan, Metode Pelayanan Inovasi ini menimbulkan perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan masyarakat atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu pelayanan. Dengan melalui metode ini juga masyarakat tidak lagi antri dan datang ke kantor untuk melakukan pengurusan dokumen kependudukan karena bisa diakses dimanapun.

Inovasi memiliki beberapa karakteristik diantaranya, sebagai berikut:<sup>65</sup>

1. Kemanfaatan (Relative Advantage), Suatu inovasi harus memiliki nilai lebih atau kelebihan dibandingkan dengan sebelumnya. Selalu ada nilai yang bersifat baru yang melekat dalam inovasi yang membedakan dengan sebelumnya.
2. Kesesuaian (Compatibility), Sebuah inovasi sebaiknya memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal tersebut dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak dibuang begitu saja, namun menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru yang lebih baik.
3. Kompleksitas (Complexity), Sebuah inovasi selalu memiliki sifat kebaruan, maka inovasi bisa jadi memiliki tingkat kerumitan

---

<sup>65</sup> Tania Soraya, *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online Di Kabupaten Pati*, Jurnal. Semarang, Vol 8 Tahun 2019, Hlm. 3. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/25018/22273>, Diakses Pada 8 Desember 2022.

yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Namun di sisi lain, inovasi selalu menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan tersebut bukanlah masalah yang penting.

4. Aplikasi (Triability), Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti memiliki nilai lebih dibandingkan sebelumnya. Oleh karena itu, produk inovasi harus melewati uji publik, yang mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menguji kualitas produk inovasi tersebut.
5. Pengamatan (Observability), Sebuah inovasi harus dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Adapun keterlibatan masyarakat di dalam sosial media merupakan suatu evolusi, hal tersebut menunjukkan adanya tipologi yang terpadu sebagai wujud dukungan terhadap suatu sistem berdasarkan kategorinya masyarakatlah menjadi pusat dari suatu sistem karena pemerintah yang menjadi fasilitator, pemerintah memberikan kebijakan pelayanan administrasi berbasis digital.<sup>66</sup>

Namun dari kebijakan tersebut apakah pemerintah telah berhasil menjadi fasilitator yang baik, apakah kebijakan pelayanan berbasis digital tersebut telah sesuai di implementasinya. Adapun pelayanan berbasis digital yang diterapkan pemerintah juga untuk mewujudkan sistem yang

---

<sup>66</sup> I Nyoman Trisantosa (dkk.), 2022, *Pelayanan Publik Berbasis Digital*, CV Budi Utama, Yogyakarta, Hlm. 3.

transparan, sehingga aktivitas yang dilakukan pemerintah dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang memerlukan pelayanan.

Ketika masyarakat mengakses pelayanan administrasi kependudukan dan diperoleh prosedurnya transparan, jelas, mudah diperoleh, dan mudah dipahami pengguna layanan disitulah menjadi ukuran kualitas pelayanannya sehingga prosedur tersebut sebagai pedoman tindak lanjut pelayanan masyarakat.<sup>67</sup>

Adapun berdasarkan Pasal 1 Ayat 9 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyatakan bahwa sistem informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.

### **3. Mekanisme pengurusan dokumen kependudukan**

Secara Umum pengurusan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar dilakukan dengan langkah-langkah berikut:<sup>68</sup>

1. Warga mempersiapkan dan melengkapi berkas persyaratan pengurusan dokumen kependudukan;

---

<sup>67</sup>Agus Digdo Nugroho (dkk.), 2022, *Hukum Administrasi Kependudukan Elektronik; Paradoks Perlindungan dan Pengakuan Status Pribadi Serta Status Hukum Terhadap Kontrol Kepatuhan Warga Negara di Era 5.0*, PT. Nas Media, Yogyakarta, Hlm.74.

<sup>68</sup> Lihat Standar Operasional Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

2. Setelah itu masyarakat melakukan pendaftaran pada pelayanan digital dalam bentuk website yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dengan mengupload semua berkas persyaratan yang diminta dalam website tersebut;
3. Jika pendaftaran melalui pelayanan digital telah diupload oleh warga, maka petugas operator akan melakukan verifikasi berkas hasil inputan/ upload pemohon;
4. Jika lengkap akan di Kerjakan dan jika tidak lengkap akan ditolak dengan memberikan penjelasan terkait alasan penolakan;
5. Untuk pendaftaran dokumen kependudukan yang lengkap, selanjutnya akan dilakukan penginputan/ perekaman data ke dalam database kependudukan;
6. Lalu data tersebut diperiksa pada SIAK jika setuju melakukan pengajuan pada SIAK dan meneruskan ke kabid untuk verifikasi lebih lanjut. Setelah itu, dilakukan tahap menerima dan melakukan verifikasi dari validasi hasil pengajuan jika disetujui; dan
7. Terakhir setelah melalui semua proses penerimaan pada SIAK yang sesuai SOP pelayanan, maka Hasil pengurusan dokumen kependudukan warga akan dikirim melalui email yang telah dipakai mendaftar.

Dari mekanisme di atas pengurusan dokumen kependudukan memiliki waktu penyelesaian sesuai SOP pelayanan yang tersedia. Adapun Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang

Pelayanan Publik, waktu penyelesaian merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dan ditetapkan sebelumnya.<sup>69</sup> Jangka waktu tersebut mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

#### **4. Regulasi Pelayanan Dokumen Kependudukan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang kemudian diperbaharui menjadi Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan merupakan landasan hukum yang kokoh bagi penyelenggara administrasi kependudukan.

Selanjutnya SOP menjadi jaminan pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kota Makassar berdasarkan regulasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan hingga Peraturan Dalam Negeri Nomor 109 Tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Peraturan tersebut merupakan bentuk pelaksanaan ketentuan Pasal 78 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan serta

---

<sup>69</sup> Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito, Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu), Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol 8, No 2, 2019, Hlm. 50, <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1715/1252>. Diakses 05 Januari 2023.

pemanfaatan data dan Dokumen kependudukan, perlu mengatur mengenai pengelolaan pendokumentasian administrasi kependudukan.

Adapun Dalam Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan menyatakan:<sup>70</sup>

- “(1) Pendokumentasian Adminduk dilaksanakan oleh:
- a. Disdukcapil Kabupaten/kota dan UPT Disdukcapil Kabupaten/Kota; dan
  - b. Disdukcapil Provinsi untuk pemanfaatan data dan Dokumen Kependudukan.”

Adapun pada Pasal 5 tercantum bahwa Pendokumentasian administrasi kependudukan dilakukan secara manual dan Daring. Sedangkan Pendokumentasian administrasi kependudukan melalui pelayanan daring atau berbentuk digital diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring Konsep Pelayanan Dokumen Kependudukan berbasis digital tersebut diwujudkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru.

Adapun peraturan terkait Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar memiliki kewenangan menjalankan pelayanan administrasi kependudukan adalah berdasarkan pasal 21 Ayat 1

---

<sup>70</sup> Lihat Pasal 2 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2019 Tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan