

PENULISAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN
PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Febiola Salsalina Karenina br Sitepu

NPM : 200513955

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2024

PENULISAN SKRIPSI

**PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN
PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA**



Diajukan oleh:

Febiola Salsalina Karenina br Sitepu

NPM : 200513955

Program Studi : Ilmu Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN SKRIPSI
PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN PEMERINTAHAN
YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA



Diajukan oleh:

Febiola Salsalina Karenina br Sitepu

NPM : 200513955

Program Studi : Hukum

Program Kekhususan : Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan

Telah Disetujui Untuk Ujian Penedadaran

Dosen Pembimbing

Tanggal : 29/02/2024

Y.Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum

Tanda Tangan :

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN SKRIPSI

PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN
PEMERINTAHAN YANG BAIK (*GOOD GOVERNANCE*) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada:

Hari : Jumat
Tanggal : 15 Maret 2024
Tempat : Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya
Yogyakarta

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. W. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum

Sekretaris : B. Hengky Widhi A., S.H., M.H

Anggota : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum

Tanda Tangan

Mengesahkan,

Dean Fakultas Hukum

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yesus karena atas berkat limpahan Rahmat dan karunia yang diberikanNya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA”**. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang telah membantu dari awal hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. oleh sebab itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas cinta dan kasihNya yang luar biasa dalam hidup penulis. Yang tidak henti – hentinya memberikan penulis mujizat, dan selalu menjadi penolong bagi penulis, serta selalu ada dalam apapun kondisi penulis. Terima kasih Tuhan Yesus, anakMu kini akan melanjutkan fase kehidupan selanjutnya.
2. Dr. G. Sri Nurhartanto, S.H., LL.M., selaku Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing dan mengarahkan serta memberikan masukan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang membantu penulis dalam menempuh Pendidikan dan penulisan skripsi.
6. Dosen Penguji Skripsi Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

7. Pemerintah Kota Yogyakarta, terutama Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan penulis untuk menyusun skripsi ini.
8. Orang Tua penulis, Papi yang selalu memberi support kepada penulis serta memberi cinta serta nasihat kepada penulis sepanjang hidup penulis terkhusus dalam penulisan skripsi ini. Mami yang selalu memberi motivasi dan ketenangan hati kepada penulis sepanjang hidup penulis terkhusus dalam penulisan skripsi ini. Juga kepada adik-adik kakak, Hans Sitepu, Ibrani Sitepu dan Margaretha Sitepu yang selalu menjadi penyemangat untuk penulis sebagai kakak dalam penulisan skripsi ini.
9. Nadine Bertha Dendrobium Sagala, S.Sos., Sophie Noval Dwi Rosalind, A.md.Kes., Nadilla Nurrifdah, S.Ked., Siti Khodijah, Monica Asmitha Tampubolon, Sutan Okto Obaja Situmeang, Nico Michael Sebastian Pasaribu, Fransiscus Xaverius Christian Agung, Yudha Pandhe Raja, S.H., selaku sahabat penulis.
10. Youngki Andhika Nugraha Janguk, S.H., Bening Warastri, S.H., Hana Maria Hohakay, S.H., Letitia Diaz, Frengki Raja Simanjuntak, serta yang tidak akan pernah penulis lupakan untuk segala pelajaran hidup yang di berikan pemilik NRP 00091105 selaku rekan berpikir penulis dalam penulisan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Kelompok 63 KKN 84 UAJY, Angelina Vanesa Valencia, Trimei Flora Saragih, Henrica Yuliana Winda Karunia Putri, Monica Sim, Jodi Anugrah Surbakti, Michael Tegar, Stevanus Silent Saputra, Benjamin Roland, Ferdinand Sanjaya.
12. Seluruh Cast dalam Film Agak Laen, Seruput Nendang, Prediksi, dan seluruh lagu yang di bawa dengan indah oleh Symphony Worship dan NDC Worship.
13. Dan teruntuk diri saya sendiri, yang sudah menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Terima kasih atas kerja keras dan bentuk cinta untuk diri sendiri. Terima kasih karena tidak menyerah dengan semua badai yang di hadapi, dan selamat sudah dapat melewati badai lagi.

Akhir kata semoga penulisan skripsi ini dapat menjadi manfaat dan langkah awal yang positif bagi semua pihak yang terkait. Dengan segala kerendahan hati, penulis menyerahkan skripsi ini dan mengharapkan kritik serta saran yang bersifat membangun karena penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata “sempurna”. Penulis juga memohon maaf sebesar-besarnya apabila ada salah kata maupun kalimat yang sekiranya tidak berkenan dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 26 Februari 2024

Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to be "Febiola Salsalina Karenina br Sitepu".

Febiola Salsalina Karenina br Sitepu

ABSTRAK

Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara 1945 konsep negara hukum menegaskan bahwa keberadaan dan kekuasaan negara tunduk pada hukum yang berlaku. Artinya, tindakan dan keputusan pemerintah serta warganya haruslah didasarkan pada ketentuan hukum yang berlaku. Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Berdasarkan pada hasil tinjauan serta data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta maka, penulis dapat menyimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum dapat memenuhi unsur *good governance* karena masih terdapat kendala seperti kurang nya SDM (Sumber Daya Manusia). Mengacu pada pembahasan dan kesimpulan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan saran yaitu perlunya meningkatkan SDM (Sumber Daya Manusia), pemerintahan juga perlu dan sangat perlu untuk menerima ulasan dari seluruh pengguna jasa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.

Kata Kunci: E-KTP, Pelayanan Publik, Prinsip *Good Governance*

ABSTRACT

Article 1 Paragraph 3 of the 1945 Constitution of the concept of the rule of law emphasizes that the existence and power of the state are subject to applicable law. This means that the actions and decisions of the government and its citizens must be based on applicable legal provisions. Public services based on Law No. 25 of 2009 concerning public services are activities or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and / or administrative services provided by public service providers. the implementation of public services in making E-KTP at the Population and Civil Registration Office of Yogyakarta City is in accordance with the principles of Good Governance. Based on the results of the review and the data obtained from the population and civil registration office of the city of Yogyakarta, the author can conclude that the population and civil registration office of the city of Yogyakarta has not been able to fulfill the elements of good governance because there are still obstacles such as lack of human resources, Referring to the previous discussion and conclusions, the author can provide suggestions, namely the need to increase human resources, the government also needs and really needs to receive feedback from all users of the population and civil registration office services.

Keywords: E-KTP, Public Services, Good Governance

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL SKRIPSI (COVER).....	
COVER PENULISAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSTUJUAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Keaslian Penelitian.....	8
F. Batasan Konsep.....	16
G. Metode Penelitian	19
BAB II.....	24
PEMBAHASAN.....	24
A. Tinjauan tentang Pelayanan Publik.....	24
1. Pengertian Pelayanan Publik	24
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	27
3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	28
4. Asas-Asas Pelayanan Publik	29
5. Kualitas Pelayanan Publik	31
6. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	33
B. Tinjauan tentang Pemerintahan yang Baik (<i>Good Governance</i>).....	35
1. Pengertian <i>Good Governance</i>	35

2. Asas-Asas <i>Good Governance</i>	38
C. Tinjauan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta	49
D. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik dalam Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.....	51
BAB III.....	58
PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.



Yogyakarta, 26 Februari 2024

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Febiola Salsalina Karenina br Sitepu'. The signature is stylized and includes a period at the end.

Febiola Salsalina Karenina br Sitepu