

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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. Pelayanan publik telah menjadi isu kebijakan yang strategis karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan wujud kinerja organisasi. Herbert A.Simon mengatakan bahwa organisasi adalah suatu rencana mengenai usaha kerjasama yang mana setiap peserta mempunyai peranan yang diakui untuk dijalankan dan kewajiban-kewajiban atau tugas-tugas untuk dilaksanakan.¹ Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga

¹ Chaniago, Nasrul Syakur, 2011, *Manajemen Organisasi*, Bandung: Citra Pustaka Media Perintis, hlm. 18-19.

efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya suatu penyelenggaraan pelayanan publik.² Pemerintahan adalah pengabdian masyarakat, dimana yang menjadi tugas utama dari aparatur pemerintahan sebagai pengabdian masyarakat yaitu memberi kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintahan dan terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari adanya pendayagunaan aparatur negara.³

Good Governance atau yang biasa kita kenal dengan pemerintahan yang baik ialah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab, sejalan dengan prinsip demokrasi, efektif serta efisien. Pemerintah yang diharapkan juga mengandung prinsip partisipasi, transparansi, kesetaraan dan hak yang sama dalam pengikutsertaan dalam pembangunan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁴ Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian

² Rianti, Selvi, dkk. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik". Jurnal Administrasi Negara Vol. 15/3, hlm. 2.

³ Nurmani, Pita. 2021. "Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang". S1 Thesis. Universitas 17 Agustus 1945 Semarang, hlm. 23.

⁴ Annisa Medina Sari, Pengertian *Good Governance*, Ciri, dan Prinsipnya, hlm. 1. <https://fahum.umsu.ac.id/pengertian-good-governance-ciri-dan-prinsipnya/> Diakses 20 Januari 2024.

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 lainnya.

Tugas utama dari aparat pemerintahan sendiri yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Salah satu bentuk dari pelayanan pemerintahan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang hingga saat ini pemerintah masih terus meningkatkan inovasi dari pelayanan guna pemenuhan kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan di nilai cukup atau sudah memuaskan apabila pelayanan tersebut sudah memenuhi unsur kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas dalam pelayanan publik dapat menjadi indikator yang dapat menentukan kepuasan masyarakat dalam memperoleh kebutuhannya dalam hal pemenuhan hak-hak administratif penduduk dan perlindungan penduduk yang berkenaan dengan penerbitan dokumen kependudukan. Adanya peningkatan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan masyarakat menjadi strategi utama bagi organisasi pelayanan administratif di Indonesia salah satunya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.⁵

Peningkatan kualitas pelayanan tidak cukup apabila hanya ditempuh melalui keputusan-keputusan, tetapi melalui peningkatan kemampuan aparat dalam memberikan berbagai materi mengenai manajemen pelayanan

⁵ Devantie, Elisabeth Kezia. 2018. *Analisis Kepuasan Penyelenggaraan Penerbitan E-KTP di Tempat Perekam Data Kependudukan (TPDK) Disdukcapil Kecamatan Semarang Barat*. S1 Thesis. Universitas Diponegoro, hlm. 4.

melalui diklat-diklat struktural pada berbagai tingkatan. Penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa seperti kepuasan para pengguna jasa. Pelayanan pembuatan E-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Proyek E-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang memiliki KTP lebih dari satu. Hal ini disebabkan belum adanya *database* terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia.⁶

Implementasi pelayanan publik di Kota Yogyakarta sangat diharapkan sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, serta Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Yogyakarta atau yang biasa disingkat dengan Dindikcapil Kota Yogyakarta dinas/badan layanan umum di bidang Pendaftaran Penduduk dan Catatan Sipil. Produk jasa yang disediakan oleh Dindikcapil Kota Yogyakarta adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda

⁶ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Banyuwangi, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL), hlm. 1. <https://disdukcapil.banyuwangikab.go.id/persyaratan/kartu-tanda-penduduk-elektronik-ktp-el/> Diakses 15 Januari 2024.

Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik menjelaskan bahwa “penerapan standar pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik harus berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, serta keprofesionalan, adanya partisipatif, di perlakukan sama atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas, perlakuan khusus terhadap kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan dan kemudahan keterjangkauan.” Permasalahan yang umum terjadi terkait pelayanan publik di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Yogyakarta antara lain pelayanan jasa dalam pembuatan E-KTP.⁷

Penyelenggaraan pelayanan E-KTP di laksanakan oleh bidang pelayanan pendaftaran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dan tentunya hal ini berlaku bagi seluruh penduduk yang terdaftar.⁸ Dalam pembuatan E-KTP ini terdapat sebuah permasalahan yang disebabkan oleh adanya ketidakseimbangan antara pemberi jasa dan penerima jasa dalam bentuk alat pendukung dengan penerima jasa dalam hak memperoleh E-KTP dengan pelayanan yang baik, sehingga tidak dapat memenuhi unsur *good governance*. Berdasarkan uraian di atas, maka diangkatlah judul skripsi ini yakni “Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Dalam

⁷ Tim Redaksi *Salopos.com*, 2012, Distribusi E-KTP di Jogja Kembali Bermasalah. Yogyakarta: Harian Jogja. Hlm. 3.

⁸ *Ibid.*

Penciptaan Pemerintahan Yang Baik (*Good Governance*) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan prinsip *Good Governance*?
2. Apa kendala pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam prinsip *Good Governance*?
3. Bagaimana upaya mengatasi kendala dari pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam prinsip *Good Governance*?

Penelitian skripsi ini difokuskan pada prinsip *responsibility* yang menjadi salah satu bagian dari prinsip yang ada dalam *Good Governance* dengan pertimbangan melihat tidak adanya tanggung jawab yang dilakukan oleh Pelayan Publik yang bersangkutan. Melihat pada kebijakan publik yang belum memenuhi kebutuhan masyarakat yang pada dasarnya sangat membutuhkan pertanggung jawaban atas kebijakan publik tersebut.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan publik dalam pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah sesuai dengan prinsip *Good Governance* terkhususnya dalam hal *responsibility*.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik manfaat secara teoritis dan secara praktis.

1. Manfaat Teoritis

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah untuk memberikan sumbangan pemikiran dalam menambah wawasan ilmu pengetahuan bidang hukum terkhusus dalam ketatanegaraan yang mengerucut pada pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah menambah serta memperluas wawasan serta pengalaman langsung terkait pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta agar sesuai dengan prinsip Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sehingga dapat mewujudkan pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

b. Penelitian ini merupakan syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata-1 Hukum pada Fakultas Hukum Universitas

Atma Jaya Yogyakarta, serta penelitian ini menambah pengetahuan hukum yang lebih dalam khususnya dalam bidang pelayanan publik.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian hukum dengan judul “PELAKSANAAN PELAYANAN E-KTP DALAM PENCIPTAAN PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA YOGYAKARTA” merupakan hasil pemikiran murni penulis dan bukan merupakan sebuah plagiasi. Sebagai perbandingannya, maka ada tiga penulisan hukum yang dapat membedakan penelitian ini yakni sebagai berikut.

1. Andry Benefito Christiarto, NPM 160512442, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2020. Judul skripsi adalah “Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta”⁹ dengan rumusan masalah sebagai berikut:

- a. Rumusan Masalah

- 1) Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?

⁹ Christiarto, Andry Benefito. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta*. Skripsi. Universitas Atma Jaya.

- 2) Apa kendala-kendala pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?
- 3) Bagaimana upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala tersebut?

b. Hasil Penelitian

- 1) Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari 5 dimensi yaitu *reability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (perhatian). Ditinjau dari dimensi keandalan, dapat disimpulkan bahwa waktu untuk menyelesaikan proses pengurusan pencatatan sipil dan pendaftaran kependudukan belum ada kepastian yang jelas, namun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selalu mengupayakan menyelesaikannya secepat mungkin. Ditinjau dari dimensi bukti langsung atau tangibles yaitu meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi, dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yogyakarta saat ini sudah cukup memadai dan terus berupaya untuk mencapai penataan ruangan yang baik,

yang secara jelas dapat menambah kenyamanan saat bekerja bagi para pegawai sebagai pihak pemberi layanan maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari dimensi daya tanggap (*Responsiveness*) dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah cukup bagus dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta terus berupaya memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan mendahulukan kepentingan pemohon atau masyarakat.

Ditinjau dari dimensi jaminan atau assurance dapat disimpulkan bahwa pegawai merasa telah memberikan pelayanan terjamin secara legalitas, biaya, kualitas dan memberikan pelayanan yang adil. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ditinjau dari dimensi empathy dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sudah mampu memenuhi standar pelayanan publik yaitu pelayanan yang ramah, sopan dan tidak diskriminatif.

2) Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut: 1) Sumber Daya Manusiayang kurang memadai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang berdampak pada proses pelayanan KTP, Kartu Keluarga dan Akta Kelahiran serta administrasi kependudukan lainnya menjadi terhambat. 2) Anggaran atau Dana, Terbatasnya dana yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta membuat beberapa program yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta menjadi terhambat. 3) Kendala Kesadaran Masyarakat, Kurangnya kesadaran masyarakat dalam memahami betapa pentingnya legalitas kependudukan dan juga kurang dalam memahami persyaratan yang harus dipenuhi apabila ingin mengajukan permohonan baik itu administrasi kependudukan maupun administrasi catatan sipil, sehingga berkas-berkas yang diajukan kurang lengkap. 4) Kurang memadainya sarana dan prasarana, Gedung atau kantor operasional masih belum memadai, misalnya dari segi ukuran sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak optimal, ruang tunggu yang

kadang tidak cukup menampung pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. 5) Kurangnya syarat administratif pengurusan, Pemohon pendaftaran kependudukan dan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Yogyakarta masih ada yang tidak melengkapi syarat-syarat administratif sehingga terhambatnya proses pengurusan sehingga waktu penyelesaiannya pun semakin lama. 6) Faktor non teknis, seperti kerusakan peralatan perekaman e-KTP Rusaknya alat perekam e-KTP itu merupakan salah satu kendala dalam pelaksanaan pencatatan kependudukan khususnya permintaan perekaman e-KTP, artinya bahwa apabila alat tersebut rusak maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta tidak dapat menerbitkan e-KTP, sedangkan untuk perbaikan alat tersebut hanya dapat dilakukan oleh teknisi dari Pemerintah Pusat saja.

- 3) Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengatasi kendala-kendala yang dihadapi yaitu dengan melaksanakan sosialisasi langsung ke masyarakat, Perekaman E-KTP keliling dan pelayanan langsung sidang akta kelahiran serta peningkatan kapasitas petugas melalui pendidikan dan pelatihan.

Perbedaan penulisan hukum antara yang ditulis oleh Andry Benefito Christarto dengan Penulis yaitu terletak pada objek. Objek dari skripsi Andry Benefito Christarto yaitu, membahas mengenai Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Yogyakarta sedangkan Penulis membahas mengenai E-KTP secara spesifik.

2. Defa Alchindi Q., Endang Larasati, dan Rihandoyo, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Diponegoro, 2013. Judul Jurnal adalah “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN PEDURUNGAN”¹⁰ dengan rumusan masalah sebagai berikut:

a) Rumusan Masalah

- 1) Apakah kualitas pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan sudah sesuai dengan standar kualitas pelayanan publik yang ada?
- 2) Apa yang menjadi kendala dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan?

b) Hasil Penelitian

Pada pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan terjadi permasalahan yang disebabkan banyaknya antrian yang dikarenakan jumlah penduduk

¹⁰ Alchindi Q., 2013. *Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Pedurungan*. Skripsi. Universitas Diponegoro.

Kecamatan Pedurungan yang berhak memperoleh dan memenuhi persyaratan pembuatan E-KTP yang banyak, tidak sebanding dengan alat pendukung pembuatan E-KTP di Kecamatan Pedurungan. Hal itu dapat diyakini berdasarkan dari wawancara dengan Ka.Sie Kependudukan Kecamatan Pedurungan Bpk. Yulianto, SH (13 Agustus 2012) mengungkapkan bahwa hanya tersedia finger print, scan retina dan kamera yang berjumlah empat set. Selain itu, kinerja pegawai kurang maksimal dikarenakan sedikitnya pengetahuan tentang penggunaan alat pembuatan E-KTP, hal itu menyebabkan pelayanan pembuatan E-KTP kurang maksimal.

Perbedaan penulisan hukum antara yang ditulis oleh Nama Defa Alchindi Q, Endang Larasati, Rihandoyo dengan Penulis yaitu terletak pada objek. Objek dari jurnal Nama Defa Alchindi Q., Endang Larasati, dan Rihandoyo yaitu, pembahasan E-KTP di Kecamatan Padurungan sedangkan Penulis membahas mengenai E-KTP di Yogyakarta.

3. Rio Tryanda Kurniawn, NPM 29.1820, Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, 2022. Judul skripsi adalah “KUALITAS PELAYANAN E-KTP PADA DINAS KEPENDUDUKAN

DAN PENCATATAN SIPIL KOTA JAYAPURA PROVINSI PAPUA”¹¹ dengan rumusan masalah sebagai berikut:

a. Rumusan Masalah

- 1) Apakah kualitas pelayanan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah sesuai dengan keinginan masyarakat?

b. Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah dilakukan dengan cepat, tepat, murah dan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat Kota Jayapura namun perlu adanya peningkatan pelayanan ditinjau dari berbagai Aspek Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Aspek Bukti Fisik (*Tangibel*) berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan masih perlu adanya peningkatan fasilitas serta kelengkapan sarana prasarana yang memadai untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Aspek Keandalan (*Reliability*) diketahui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura sudah melakukan pelayanan dengan handal, cepat, dan tepat sesuai dengan SOP (*Standard*

¹¹ Rio Tryanda Kurniawan,. 2022. *Kualitas Pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura Provinsi Papua*,. Skripsi. Universitas Diponegoro.

Operating Procedure). Aspek Ketanggapan (*Responsiveness*), diketahui bahwa Pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahan terkait dengan pertanyaan tersebut, namun untuk pertanyaan melalui web masih kurang cepat di respon atau dijawab oleh petugas. Aspek Jaminan (*Assurance*), diketahui untuk jaminan pemrosesan dirasa aman dan mudah oleh masyarakat, untuk jaminan keamanan masyarakat tetap harus berhati – hati. Terkait Aspek Empati (*Empathy*), hal ini telah dimiliki oleh Pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura terbukti dengan pegawai melayani masyarakat dengan ramah, sopan, dan tersenyum.

Perbedaan penulisan hukum antara yang ditulis oleh Nama Rio Tryanda Kurniawan dengan Penulis yaitu terletak pada objek. Objek dari skripsi Rio Tryanda Kurniawan yaitu, pembahasan E-KTP di Kota Jayapura sedangkan Penulis membahas mengenai E-KTP di Yogyakarta.

F. Batasan Konsep

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan.¹²

¹² KBBI, Arti Kata Pelaksanaan, hlm. 1, <https://kbbi.web.id/pelaksanaan>, diakses 15 Februari 2024.

2. E-KTP atau KTP Digital

E-KTP atau yang biasa dikenal dengan KTP Digital menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, E-KTP adalah KTP yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

3. Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)

Pemerintahan Yang Baik (*good governance*) adalah tata kelola yang baik yang memiliki makna proses mengukur bagaimana lembaga-lembaga publik menyelenggarakan urusan publik dan mengelola sumber daya publik serta menjamin terwujudnya hak asasi manusia dengan cara yang pada hakikatnya bebas dari penyalahgunaan dan korupsi serta dengan tetap memperhatikan supremasi hukum.¹³ Dalam penelitian ini berfokus pada Pemerintahan Kota Yogyakarta.

4. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta atau biasa disebut dengan Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah sebuah dinas/badan pelayanan public, untuk melaksanakan tugas pemerintahan yang tidak terkait dengan layanan dasar di bidang administrasi kependudukan dan catatan sipil, serta untuk mematuhi Undang-Undang

¹³ Admin Prokomsetda, Pengertian, Prinsip Dan Penerapan Good Governance Di Indonesia, hlm. 5, <https://prokomsetda.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/pengertian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>, diakses 20 Februari 2024.

Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta, Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, dan Peraturan Daerah Istimewa Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 3 Tahun 2015 tentang Kelembagaan Pemerintah Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta, telah dibentuk dan disahkan susunan perangkat daerah, termasuk di dalamnya adalah Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Badan ini merupakan badan yang bergerak di bidang pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil. Produk layanan yang disediakan oleh Disdukcapil Kota Yogyakarta adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Cerai, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Akta Pengangkatan Anak. Dalam penelitian ini berfokus kepada pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

5. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari

tetapi yang dimaksud adalah barang publik (publik goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Penelitian Hukum Normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang berfokus pada norma hukum. Dalam penelitian ini memerlukan bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai data utama. Bahan Hukum Primer adalah dokumen hukum yang memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, antara lain Peraturan Perundang-Undangan, Asas Hukum, Putusan Lembaga peradilan dan/atau putusan Lembaga penyelesaian sengketa dan kontrak. Sedangkan Bahan Hukum Sekunder adalah bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum, antara lain yaitu pendapat hukum, risalah, kamus hukum dan sebagainya. Penelitian ini memfokuskan terhadap Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Kependudukan dan Kependudukan.¹⁴

2. Sumber Data

a. Bahan Hukum Primer

Bahan Hukum Primer merupakan dokumen hukum yang mengikat daya bagi subyek hukum berupa peraturan hukum. Bahan

¹⁴ Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. NTB: Mataram University Press.

hukum primer yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini yaitu:

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- 2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- 3) Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta;
- 4) Undang Undang RI Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
- 5) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
- 6) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; dan
- 7) Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum Sekunder merupakan bahan hukum yang tidak memiliki daya mengikat bagi subyek hukum. Bahan hukum sekunder yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini yaitu pendapat hukum yang dipublikasikan dalam buku, jurnal, laporan

hasil penelitian, surat kabar, internet dan majalah ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Cara Pengumpulan Data

a. Studi Pustaka

Studi Pustaka yakni mempelajari bahan hukum primer dan sekunder kemudian menuliskan penjabaran dari analisisnya.

b. Studi Lapangan

Studi Lapangan berupa wawancara dengan narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta dengan pertanyaan yang berhubungan dengan data yang hendak dikumpulkan.

4. Narasumber

Narasumber merupakan seorang yang berperan dalam pengambilan data yang akan dikumpulkan oleh penulis serta yang menguasai persoalan yang hendak diteliti dan berwawasan mengenai pelayanan publik untuk E-KTP. Narasumber dari penelitian ini merupakan seorang pejabat berwenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Ibu Trisminingsih, S.Sos selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk di Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Yogyakarta.

5. Analisis Data

Analisis data merupakan aktivitas memberikan interpretasi, penilaian, pendapat terhadap data yang diperoleh dari penelitian dengan

mendasarkan pada aturan hukum, pendapat hukum atau teori, dalam rangka menjawab permasalahan penelitian. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, disharmoni, ataupun inkonsistensi. Berdasarkan analisis data, peneliti mengambil kesimpulan. Kesimpulan merupakan jawaban atas permasalahan yang diteliti. Analisis data meliputi proses sebagai berikut:

- a. Data kualitatif merupakan data non-numerik atau angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Contoh data kualitatif seperti data wawancara, data observasi, catatan-catatan dari permasalahan yang pernah dihadapi, dan lain- lain. berupa: pendapat, keterangan atau penjelasan dari responden (Responden adalah subjek atau orang yang dipanggil untuk memberikan tanggapan jawaban dari suatu penelitian seseorang. Jenis angket yang disebarkan kepada responden penelitian adalah berupa mewakili individu, pasangan, atau organisasi), sedangkan data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka. Penulis menggunakan data kualitatif.
- b. Data kemudian dianalisis, yaitu dengan memberikan interpretasi atau memberikan makna dengan argumentasi hukum. analisis

data dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif, yaitu analisis dengan ukuran-ukuran kualitatif. Hal yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan analisis data adalah adanya kecenderungan, kesesuaian, disharmoni atau inkonsistensi.

- c. Berdasarkan analisis data tersebut kemudian dilakukan penarikan kesimpulan dengan metode penalaran/berpikir induktif atau deduktif. Adapun penjelasan mengenai induktif ialah proses berpikir logis yang diawali dengan observasi data, pembahasan, dukungan pembuktian dan di akhiri dengan kesimpulan umum. Kesimpulan ini dapat berupa prinsip atau sikap yang berlaku umum atas fakta yang bersifat khusus. Deduktif sendiri memiliki makna seperti pola berpikir yang melihat hal-hal secara umum terlebih dahulu sebelum akhirnya mengerucut menjadi lebih spesifik atau khusus. Sebaliknya pola berpikir induktif adalah sistematis berpikir yang melihat suatu hal secara khusus kemudian dikaitkan dengan penjabaran yang bersifat umum. Adapun penjelasan dari kedua metode penalaran/berfikir induktif maupun deduktif, penulisan menggunakan metode berfikir Deduktif.