

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA
DIGITAL DI KABUPATEN LAMPUNG BARAT**

(Skripsi)

Oleh

**ANI ANGGRAINI
NPM 2212011222**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA DIGITAL DI KABUPATEN LAMPUNG BARAT

**Oleh
Ani Anggraini**

Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia diselenggarakan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar Pelayanan Administrasi Kependudukan. Regulasi ini menjadi dasar hukum bagi penerapan layanan kependudukan digital yang bertujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang cepat, tertib, efisien, dan transparan, masyarakat dapat mengajukan permohonan serta memantau status dokumen secara daring. Sistem ini diharapkan meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan keamanan pelayanan publik. Namun, pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti kesulitan akses situs layanan, keterlambatan verifikasi, kurangnya sosialisasi, dan keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan administrasi Disdukcapil dalam pengurusan KK digital di Kabupaten Lampung Barat serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan normatif dan empiris. Pengumpulan data dilakukan dengan cara studi kepustakaan dan studi lapangan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi pengurusan KK digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat belum sepenuhnya berjalan efektif meskipun didukung regulasi serta pelayanan KK digital yang dilaksanakan melalui pemindaian QR code dan penggunaan IKD terlihat dari tingkat pemanfaatan layanan digital yang masih rendah, di mana dari 97.560 KK aktif dengan jumlah penduduk 315.193 jiwa, jumlah dokumen KK digital yang diterbitkan melalui pemindaian QR code pada periode Januari hingga Agustus 2025 tercatat sebanyak 10.211 dokumen. Sementara itu, pengguna aplikasi IKD pada periode yang sama hanya mencapai 30 orang. Kendala pelayanan KK digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat meliputi keterbatasan infrastruktur, gangguan sistem, koordinasi lintas sektor, serta rendahnya literasi digital masyarakat.

Kata Kunci: Administrasi, Efektivitas Layanan, Kartu Keluarga Digital

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF ADMINISTRATIVE SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN THE MANAGEMENT OF DIGITAL FAMILY CARDS IN LAMPUNG BARAT REGENCY

By
Ani Anggraini

The implementation of population administration services in Indonesia is based on the Regulation of the Minister of Home Affairs Number 72 of 2022 concerning Standards of Population Administration Services. This regulation serves as the legal foundation for the implementation of digital population services aimed at creating a fast, orderly, efficient, and transparent government administration system. Through this system, citizens can submit applications and monitor the status of their documents online. It is expected to improve the convenience, efficiency, and security of public services. However, its implementation still faces several challenges, such as difficulties in accessing service websites, delays in verification processes, lack of socialization, and limited internet connectivity in several areas. The main problem discussed in this study is the effectiveness of administrative services provided by the Department of Population and Civil Registration in processing digital family cards in West Lampung Regency, as well as the obstacles encountered in its implementation.

This research employed both normative and empirical approaches. Data were collected through library research and field studies, using a qualitative descriptive analysis.

The findings indicate that the effectiveness of digital family card administrative services at Disdukcapil West Lampung Regency has not yet been fully optimal, despite the support of existing regulations and the use of QR code scanning and the digital population identity system. This is reflected in the relatively low utilization of digital services out of 97,560 active family cards with a total population of 315,193 people, only 10,211 digital family card documents were issued through QR code scanning from January to August 2025. Meanwhile, the number of IKD application users during the same period reached only 30 people. The main obstacles to the implementation of digital family card services at Disdukcapil West Lampung Regency include limited infrastructure, system disruptions, weak inter-sectoral coordination, and low levels of digital literacy among the public.

Keywords: *Administration, Service Effectiveness, Digital Family Card*

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
DALAM PENGURUSAN KARTU KELUARGA
DIGITAL DI KABUPATEN LAMPUNG BARAT**

Oleh

ANI ANGGRAINI

SKRIPSI

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar
SARJANA HUKUM**

Pada

**Bagian Hukum Administarsi Negara
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2026**

Judul Skripsi

: EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL DALAM PENGURUSAN
KARTU KELUARGA DIGITAL DI
KABUPATEN LAMPUNG BARAT

Nama Mahasiswa

: Ani Anggraini

Nomor Pokok Mahasiswa : 2212011222

Bagian

: Hukum Administrasi Negara

Fakultas

: Hukum



Nurmayani, S.H., M.H.
NIP 196112191988032002

Ati Yuniati, S.H., M.H.
NIP 197806292005012001

2. Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara

Marlia Eka Putri A.T., S.H., M.H.
NIP 19840342006042001

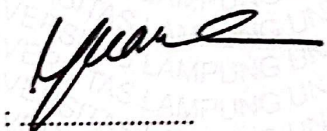
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

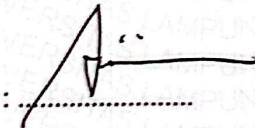
Ketua : Nurmayani, S.H., M.H.

: 

Sekretaris/Anggota : Ati Yuniati, S.H., M.H.

: 

Penguji Utama : Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D.

: 

2. Dekan Hukum



Dr. Muhammad Fakhri, S.H., M.S
NIP. 196412181988031002

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 22 Januari 2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ani Anggraini
NPM : 2212011222
Bagian : Hukum Administrasi Negara
Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Digital di Kabupaten Lampung Barat”** adalah benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 318/H26/2010.

Bandar Lampung, 22 Januari 2026
Yang Membuat Pernyataan,



Ani Anggraini
NPM 2212011222

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Ani Anggraini, dilahirkan di Giham Sukamaju, Lampung Barat, pada tanggal 08 Agustus 2003, sebagai anak kedua dari dua bersaudara, buah hati dari pasangan Bapak Agus Gunawan dan ibu Neti Deswati.

Penulis menjalankan dan menyelesaikan pendidikan formal TK Dharma Wanita pada tahun 2009-2010, Sekolah Dasar (SD) 1 Giham Sukamaju pada tahun 2011-2016, Sekolah Menengah Pertama (SMP) 1 Sekincau pada tahun 2017-2019, dan Sekolah Menengah Atas (SMA) 1 Sekincau pada tahun 2020-2022. Pada tahun yang sama penulis diterima dan tercatat sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung dengan seleksi masuk melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN) dan saat ini bergabung dalam jurusan Mahasiswa Bagian Hukum Administrasi Negara (HIMA HAN) sebagai anggota pada periode 2025/2026. Selama perkuliahan, penulis juga mengikuti serta tergabung dalam beberapa organisasi diantaranya adalah UKM-U Dewan Perwakilan Mahasiswa Unila (DPM-U) sebagai anggota pada periode 2023/2024, dan Pusat Kajian Masyarakat Anti Korupsi dan HAM (PUSKAMSIKAM), salah satu bagian mahasiswa yang melakukan penelitian dan pengabdian Masyarakat bersama dengan dosen bagian hukum pidana dengan Laboratorium Hukum (Labkum) pada tahun 2023. Pada Bulan Desember-Januari tahun 2025 penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) periode 1 selama 40 hari di Desa Hujan Mas, Kecamatan Abung Barat, Kabupaten Lampung Utara. Saat ini penulis sedang menyelesaikan Tugas Akhir di Bagian Hukum Administrasi Negara.

MOTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.
Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(QR. Al-Insyirah: 5-6)

“Perang telah usai, aku bisa pulang Kubaringkan panah dan berteriak
MENANG!.”
(Nadin Hamizah)

“Data menuntun akal, hati menuntun tindakan menuju
pelayanan yang bermartabat”
(Ani Anggraini)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur kepada Allah SWT, atas Rahmat dan Hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesabaran, kesehatan dan rezeki Kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam Segala hal, maka dengan ketulusan dan kerendahan hati serta Setiap perjuangan dan jerih payah yang ada, aku Persembahkan skripsi ini kepada:

Ayah Agus Gunawan dan Ibu Neti Deswati

Orang tua terhebat yang senantiasa mendidik dengan penuh kasih sayang, yang selalu menyemangati saat putus asa, mendo 'akan tanpa henti, dan selalu mendukung penulis dalam situasi apapun. Terima kasih untuk semua cinta dan Kasih sayangnya dengan ikhlas tanpa adanya rasa pamrih, Semoga kelak aku dapat membahagiakan, membanggakan, dan selalu menjadi alasan kalian tersenyum, Aamiin.

Kakak Perempuan Tersayang Sella Anjarsari, S.E. yang senantiasa Memberikan dukungan dan semangatnya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Keluarga Besarku

Terima kasih telah memberikan dukungan dan motivasi demi keberhasilan penulis

SANWACANA

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, atas kehadiran Allah SWT yang melimpahkan segala keberkahan-Nya. Sehingga hari demi hari, bulan demi bulan dapat penulis lewati dengan menyelesaikan penulisan skripsi sebagai bukti aktivitas berpikir yang berjudul *“Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Digital Di Kabupaten Lampung Barat”* untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu saran dan kritik yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini. Pada penulisan skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik. Pada kesempatan kali ini, penulisan ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya terhadap:

1. Ibu Nurmayani, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing I, atas kebaikan yang sangat luar biasa dengan meluangkan waktu di sela-sela kesibukan untuk memberikan bimbingan, motivasi dan saran yang membangun serta mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
2. Ibu Ati Yuniati, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, yang banyak membantu menulis dalam hal penulisan skripsi dan membantu penulis untuk belajar dalam membentuk karya ilmiah, terima kasih ibu atas bimbingannya selama ini. Sehat selalu Ibu
3. Bapak Agus Triono, S.H., M.H., Ph.D., selaku Dosen Pembahas I, yang telah membantu penulis dalam membahas skripsi penulis dengan memberikan masukan, motivasi, saran dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan

4. Bapak Fathoni, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas II, yang sangat teliti dalam membahas skripsi penulis dan memberikan kritik, saran, pemahaman penulisan skripsi serta masukan yang sangat membangun terhadap skripsi ini
5. Bapak Dr. Muhammad Fakih, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung
6. Ibu Marlia Eka Putri A.T, S.H., M.H., selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara yang telah memberikan nasehat, kritikan, masukan, dan saran serta semangat dalam penelitian skripsi ini
7. Bapak Dr. Ahmad Zazili, S.H., M.H., selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama perkuliahan
8. Staf bagian Hukum Administrasi Negara, Mba Y anti dan Mba Putri yang selama ini telah membantu penulis untuk melakukan pemberkasan seminar hingga ujian
9. Seluruh Dosen dan Karyawan/I Fakultas Hukum Universitas Lampung yang penuh dedikasi dalam memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis, serta segala bantuan teknis maupun administratif yang diberikan kepada penulis selama menyelesaikan studi
10. Ibu Burwati, S.H.,M.H., selaku Narasumber penulis sebagai Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan ilmu mengenai teknis dalam pengurusan Kartu Keluarga sistem QR Code serta kendala dalam melakukan pelayanan Administrasi
11. Bapak AK Syamsul, selaku Narasumber penulis sebagai Kepala Bidang Pelayanan Publik (DAFDUK) yang telah meluangkan waktu kepada penulis untuk memberikan ilmu mengenai sistem monitoring serta alur kerja pelayanan
12. Seluruh Narasumber penelitian atas bantuan dan informasi yang telah diberikan selama proses penyelesaian penelitian

13. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Agus Gunawan dan pintu surgaku Ibunda Neti Deswati. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih, sayang yang diberikan. Beliau tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendo 'akan serta memberikan perhatian, memprioritaskan pendidikan dan kebahagiaan anak-anaknya. Perjalanan hidup kita sebagai satu keluarga utuh memang tidak mudah, tetapi segala hal yang telah dilalui memberikan penulis pelajaran yang sangat berharga tentang arti menjadi seorang perempuan yang kuat, bertanggung jawab, selalu berjuang dan mandiri. Semoga dengan adanya skripsi ini dapat membuat ayah dan ibu lebih bangga karena telah berhasil menjadikan anak bungsunya ini menyandang gelar sarjana seperti yang diharapkan. Besar harapan penulis semoga ayah dan ibu sehat selalu, panjang umur, dan bisa menyaksikan keberhasilan lainnya yang akan penulis raih di masa yang akan datang. *I Love You More*
14. Kepada kakak perempuanku Sella Anjarsari, S.E. terima kasih banyak sudah selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk adikmu ini. Kasih sayang dan dukungan-mu sangat berarti dalam perjalanan ini. Kehadiranmu adalah kekuatan yang tak tergantikan. *I Love You More*
15. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Tegar Dwi Permana terima kasih telah mendengarkan keluh kesah, memberi nasihat, menemani walau dar kejauhan, mendukung, menghibur penulis dalam kesedihan dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan skripsi ini terselesaikan
16. Keluarga besar Kakek Aman Sodikan (Alm) dan Kakek Mukri (Alm) yang selalu memberikan dukungan baik secara moril dan materil kepada penulis
17. Tim PUSKAMSIKHAM (Pusat Kajian Masyarakat Anti Korupsi dan HAM) diantaranya bapak Dr. Rinaldy Amrullah, S.H., M.H. yang layaknya seperti bapak penulis saat menuntut ilmu, bapak Mamanda Syahputra Ginting, S.H., M.H., CPM, Bang Hafizh, Kak Reineven, Kak Nafisa, Kak Dewi, Kak Tekila, serta temanku Prantika dan Andi yang selalu memberi dukungan, motivasi, dan selalu memberi semangat menjalani pendidikan apapun keterbatasan yang penulis miliki selama mengerjakan skripsi ini

18. Teruntuk Husnina Aliani, A.md.,M., sahabat penulis yang selalu menemani walau dari kejauhan, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa dari penulis SMP, SMA hingga saat ini. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi garda terdepan saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perantauan ini, sukses untuk kita berdua dan semangat untukmu Nina di perantauan Pulau Jawa
19. Sahabat-sahabat SD, SMP, dan SMA penulis hingga saat ini Shinta Dwi Kartika, Weliza Hongci, dan Dani Setiawan. Terima kasih atas segala bentuk perhatian, motivasi, doa-doanya, dan senantiasa *support* penulis baik ketika penulis sedang bahagia ataupun saat penulis sedang patah semangat;
20. Terima kasih Rika Nadiya, sebagai moderator terbaik dalam sejarah penulis karena hanya kamu yang selalu mengocehkan penulis untuk mengurus perskripsian ini serta masalah penulis selama skripsi ini, terima kasih banyak telah membantu ketika penulis bingung dan menemani hingga skripsi ini selesai
21. Teman-teman Kreatif (Kere dan Aktif), Mutiara, Elya, dan Zhara yang telah memberikan pengalaman dari awal masuk perkuliahan dan dukungan di akhir perkuliahan
22. Teman-teman Buku ya?, Desvilia, Puji, Datia, Peptimel, Amelia, dan Roberta terima kasih telah menghabiskan waktu serta mata kuliahnya yang terkadang suntuk sehingga kita sering *self-reward*. Terima kasih telah memberikan dukungan dan motivasi di akhir perkuliahan kepada penulis, semoga setelah ini kita bisa kumpul lagi
23. Teman-teman kosan Asrama Putri Salsabila, Rahma Oktaria, S.Pd., Vania Yolanda terima kasih kakak-kakak kosku yang tidak sedarah tapi ketika aku butuh bantuan kalian selalu mau bantu, masak bareng, sahur bareng, selalu mendengarkan keluh kesah, menjadi kakak-kakakku di perantauan, kumpul kamar bareng. setiap pertemuan pasti ada perpisahan. sukses selalu untuk kita
24. Teman-teman satu bimbingan skripsi penulis yang saling mendukung dan memotivasi dalam penyusunan skripsi ini

25. Almamater tercinta beserta seluruh Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung Angkatan 2022 “*Viva Justicia*”
26. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, terima kasih atas semua bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan
27. Terakhir tapi tidak kalah penting, untuk diriku sendiri, Ani Anggraini. Terima kasih banyak sudah bertahan hingga skripsi ini selesai. Merupakan suatu kebahagiaan tersendiri karena telah mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan di luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin ini merupakan pencapaian yang bisa dibanggakan untuk diri sendiri. Masih banyak target yang harus dicapai, semoga diberikan kemudahan serta kesehatan lahir dan batin untuk meraih kesuksesan, Aamiin.

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas dan budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi sedikit harapan semoga Allah SWT senantiasa memberikan perlindungan dan kebaikan bagi kita semua, Aamiin.

Bandar Lampung, 2026

Penulis.

Ani Anggraini

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
PERNYATAAN.....	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTO.....	ix
PERSEMBAHAN.....	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Efektivitas.....	10
2.1.1 Pengertian Efektivitas	10
2.1.2 Efektivitas Hukum	12
2.2.3 Penerapan Efektivitas Hukum.....	13
2.1.4 Asas Efektivitas Hukum.....	15
2.1.5 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum.....	16
2.2 Pelayanan Administrasi.....	18
2.2.1 Pengertian Pelayanan	18

2.2.2 Pengertian Administrasi	21
2.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan	23
2.2.4 Asas Pelayanan Administrasi	25
2.2.5 Unsur – Unsur Pelayanan Administrasi	28
2.2.6 Prinsip Pelayanan Administrasi	29
2.2.7 Teori Kewenangan	31
2.3 Identitas Kependudukan Digital (IKD)	38
2.3.1 Pengertian Identitas Kependudukan Digital (IKD)	38
2.3.2 Manfaat Penggunaan Identitas Kependudukan Digital	42
2.3.3 Tata Cara Membuat Identitas Kependudukan Digital	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Sumber dan Jenis Data Penelitian	44
3.2.1 Data Primer	44
3.2.2 Data Sekunder	45
3.3 Metode Pengumpulan Data	46
3.4 Metode Pengolahan Data	47
3.5 Analisis Data	47
BAB IV PEMBAHASAN	48
4.1 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Lampung Barat	48
4.1.1 Pembentukan Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat	48
4.1.2 Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat	49
4.2 Efektivitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pengurusan KK Digital di Kabupaten Lampung Barat	51
4.2.1 Pelayanan KK Digital di Kabupaten Lampung Barat	51
4.2.2 Alur Proses Pengurusan KK Digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat	54
4.2.3 Efektivitas Pelayanan Pengurusan KK Digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat	61
4.3 Kendala yang Dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat Dalam Melakukan Pelayanan Administrasi KK Digital	74

BAB V PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan suatu Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang merupakan suatu bentuk organisasi kekuasaan manusia-manusia (masyarakat) dan merupakan alat yang dipergunakan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial yang kemudian diperjelas lagi dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Semangat pelayanan publik yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mencerminkan fungsi pemerintah daerah, sebagai penyelenggara negara. Pelayanan publik merupakan hak konstitusional warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan juga merupakan hak dasar yang harus dipenuhi dan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat tanpa syarat apapun.¹ Serangkaian pokok aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintahan daerah disebutkan

¹ Agus Triono, "Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah, *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No. 1, 2018, hlm.66

sangat gamblang dan sangat jelas yaitu pada Pasal 14 tentang urusan wajib yang harus dilakukan oleh pemerintahan kabupaten/kota salah satunya adalah pemberian pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Pelayanan administrasi di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Secara kualitas hal tersebut dapat dengan mudah dibuktikan dimana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat. Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring.²

Pelayanan administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau warga negara Indonesia. Proses administrasi terjadi sejak seseorang lahir sampai meninggal dunia itu tidak akan terlepas dari urusan administrasi. Indonesia maupun negara lain, satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas untuk mengurus semua urusan administrasi warga negaranya ialah birokrasi. Pelayanan administrasi yang selama ini terjadi di Indonesia baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah memiliki pelayanan administrasi yang buruk, apalagi pelayanan administrasi yang bersifat kewajiban seperti Kartu Keluarga (yang selanjutnya disingkat KK).

Data mengenai diri seseorang begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan KK dinyatakan pada Pasal 1 ayat (5) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang menyatakan bahwa KK memuat data identitas keluarga seperti nama, susunan, hubungan, serta jumlah anggota keluarga. Dokumen ini digunakan sebagai dasar dalam berbagai pelayanan publik lainnya, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (yang selanjutnya disingkat E-KTP), akta kelahiran, pendaftaran sekolah, hingga jaminan sosial. Kemudian diperkuat dengan Peraturan

² Bahri S. "Hukum Promosi Produk Dalam Perspektif Hukum Islam", *Episteme*, 8(1), 2023, hlm.19

Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 108 Tahun 2019 yang mewajibkan setiap kabupaten/kota menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan KK.

Berdasarkan fakta yuridis tersebut menunjukkan bahwa KK adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui kepala desa/lurah dan camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan KK. Pengurusan KK sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki KK sebagai data kependudukan. Kepemilikan KK dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah.³

Secara prinsipnya KK memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi KK ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada KK dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. KK sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, E-KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat lainnya.⁴

Penerbitan KK dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (yang selanjutnya disingkat Disdukcapil) di seluruh kabupaten/kota di Indonesia salah satunya adalah Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat. Berdasarkan Pasal 1 Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pembebasan Biaya Pembuatan KK, E-KTP dan Akta Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Lampung Barat menjelaskan bahwa Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat menyediakan berbagai jenis layanan publik terkait administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan

³ Ida Hayu Dwimayanti, "Kualitas Pelayanan Publik". *Dialogue: JIAKP, Vol 1, No. 1, 2024*, hlm. 112

⁴ A.W. Widjaja, *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*, Jakarta: RajaGravindo, 2019, hlm.14

peristiwa penting seperti kematian, perkawinan, dan perceraian, serta penerbitan dokumen kependudukan seperti KK, E-KTP dan akta kelahiran. Selain itu, Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat juga memberikan layanan terkait perubahan data, legalisir dokumen, dan pelayanan khusus seperti surat keterangan kedatangan dari luar negeri dan surat keterangan lahir mati.⁵

Kegiatan pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat dilakukan secara *online* termasuk permohonan dan penerbitan KK yang juga sudah dilakukan secara *online* atau digital. KK digital merupakan salah satu inovasi teknologi dalam layanan kependudukan dan pencatatan sipil. Inovasi ini baru diimplementasikan pada Disdukcapil di seluruh Indonesia termasuk Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat yang juga sudah mulai menerapkan layanan KK secara digital yang bisa diakses menggunakan *smartphone*. Pelayanan KK digital sebagai upaya Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat untuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya pelayanan KK digital memungkinkan masyarakat untuk tidak harus datang ke Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat dikarenakan dengan mendaftarkan Identitas Kependudukan Digital (yang selanjutnya disingkat IKD) yang diselenggarakan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil Kementerian Dalam Negeri masyarakat bisa langsung mengajukan permohonan pembuatan KK secara *online*. Masyarakat bisa langsung bisa melakukan *download* KK yang kemudian dicetak secara mandiri.

Berdasarkan penjelasan Jayasinga dan Triono yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi saat ini masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien, serta kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi pelayanan belum memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan dan pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa dan elektronik. Keluhan dan pengaduan tersebut antara lain prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan dan jangka waktu penyelesaian, sikap

⁵ Pelandukhebat.lampungbaratkab.go.id, diakses pada 13 Mei 2025

petugas yang kurang responsif dan masih banyak lagi permasalahan pelayanan lainnya, sehingga menimbulkan stigma negatif terhadap penyelenggara pelayanan publik yang pada akhirnya berdampak pada kurang efektifnya kegiatan pelayanan administrasi yang diselenggarakan.⁶

Pembuatan KK secara digital merupakan bagian dari program pemerintah untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang belum efektif sehingga pelayanan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat.⁷ Selain itu dengan KK digital diharapkan mampu mengakomodasi berbagai keluhan masyarakat, sehingga tercapainya suatu efektivitas pelayanan publik.⁸ Efektivitas adalah sebuah korelasi antara pengeluaran (*input*) tanggung jawab dengan sasaran (*output*) yang mesti dicapai.⁹

Pelayanan KK digital terapkan di Kabupaten Lampung Barat mulai bulan Januari 2024, sebelum penerapan KK digital pembuatan KK mulai dari permohonan sampai dengan percetakan dilakukan secara konvensional atau manual sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama, sulitnya masyarakat mengakses layanan KK karena tempat masyarakat yang jauh dari kantor Disdukcapil, kurangnya transparansi karena masyarakat tidak mengetahui status permohonan dan biaya operasional untuk percetakan KK cukup besar. Namun setelah adanya KK digital kegiatan pelayanan berubah di mana akses pelayanan lebih cepat dan mudah di mana masyarakat dapat mengajukan permohonan KK dan perubahan data melalui internet atau aplikasi, kapan saja dan di mana saja, masyarakat dapat memantau status permohonan mereka secara *online* dan mendapatkan informasi yang jelas, dapat mengurangi biaya operasional Disdukcapil karena mengurangi kebutuhan kertas dan penyimpanan fisik, sistem *online* dapat membantu mengurangi kesalahan dalam pencatatan data kependudukan serta dapat membantu

⁶ Ika Pusparini Anindita Jayasinga dan Agus Triono, "Digitalization of Population Administration to Facilitate Public Services in the Era of Regional Autonomy", *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)*, Vol. 10, No. 5, 2023, hlm.485

⁷ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2012, hlm.192

⁸ Farida Yusuf Tayibnapis. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2023, hlm.29

⁹ Agus Supriyono. *Efektivitas Pembelajaran*. Yogyakarta: ANDI, 2019, hlm.29

meningkatkan keamanan data kependudukan karena data disimpan secara digital dan terlindungi.¹⁰

Meskipun pelayanan administrasi KK di Kabupaten Lampung Barat telah dilaksanakan secara digital, namun implementasinya di lapangan belum menunjukkan hasil yang optimal. Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Standar Pelayanan Disdukcapil, waktu penyelesaian permohonan KK secara digital seharusnya tidak melebihi 1×24 jam. Namun, dalam praktiknya, masyarakat masih mengalami berbagai hambatan, baik dari sisi teknis maupun administratif. Salah satu kendala yang paling sering dikeluhkan adalah sulitnya mengakses situs pelayanan *online* Disdukcapil yang sering tidak responsif, terutama pada jam-jam sibuk. Selain itu, proses verifikasi data dan persetujuan dokumen yang seharusnya berjalan otomatis atau cepat, justru sering tertunda tanpa kejelasan waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian pelayanan KK digital bisa memakan waktu antara 3 hari hingga lebih dari 1 minggu. Ketidaksesuaian antara standar pelayanan dan kenyataan di lapangan ini menunjukkan bahwa sistem digital belum sepenuhnya efektif dalam menjawab kebutuhan masyarakat. Akibatnya, masyarakat merasa dirugikan karena harus menunggu lebih lama dari yang dijanjikan, bahkan dalam beberapa kasus terpaksa datang langsung ke kantor Disdukcapil untuk memastikan proses berjalan, yang justru bertentangan dengan semangat digitalisasi pelayanan.¹¹

Permasalahan selanjutnya adalah pelayanan secara *online* belum sepenuhnya dipilih masyarakat apabila dilihat dari jumlah penerbitan KK melalui *online* yang masih rendah menurut data secara nasional menurut Badan Pusat Statistik (yang selanjutnya di singkat BPS) sebanyak 94,5% rumah tangga di Indonesia telah memiliki Kartu Keluarga (KK) yang menunjukkan tingkat kepemilikan dokumen kependudukan yang cukup tinggi. Namun tingkat digitalisasi dokumen kependudukan masih tergolong rendah, hal ini dapat dilihat dari fakta bahwa hanya 66,5% penduduk Indonesia yang memiliki akses internet, serta infrastruktur digital

¹⁰ Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, *Pedoman Layanan Administrasi Kependudukan Secara Digital*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2023, hlm.192

¹¹ <https://permenpanrb.go.id>, diakses pada 21 Mei 2025

nasional yang masih berada pada kategori rendah dengan nilai Indeks Pembangunan Teknologi Informasi dan Komunikasi (IP-TIK) rata-rata nasional sebesar 5,85 dari skala 10. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kesiapan infrastruktur dan akses digital belum sepenuhnya mendukung optimalisasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital di seluruh wilayah Indonesia.¹² Data tersebut di perkuat oleh laporan dari Direktorat Jenderal Dukcapil Kemendagri hingga Desember 2024 baru sekitar 6,2 juta pengguna di seluruh Indonesia yang telah mengaktifkan Identitas Kependudukan Digital (IKD) dari total target 50 juta pengguna.¹³

Kondisi rendahnya digitalisasi dokumen kependudukan di tingkat nasional tersebut juga sejalan dengan situasi yang terjadi di tingkat daerah seperti Kabupaten Lampung Barat, yang memperlihatkan pola serupa dalam hal rendahnya tingkat pemanfaatan layanan KK digital oleh masyarakat setempat. Menurut data Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat tercatat sejumlah 259.541 KK telah diterbitkan di Kabupaten Lampung Barat selama tahun 2024 namun hanya terdapat 862 *user*/pengguna aktif dari KK digital, hal ini menunjukkan bahwa pengguna KK digital masih cukup rendah. Rendahnya tingkat pengguna KK digital diduga karena beberapa alasan, antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat khususnya masyarakat yang tinggal di pelosok belum mengetahui bahwa KK bisa diakses secara *online* serta ketidakmerataan koneksi jaringan internet juga menjadi kendala di mana ada beberapa desa di Kabupaten Lampung Barat yang masih tidak terjangkau sinyal internet sama sekali.¹⁴

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini lebih mendalam dengan mengambil judul penelitian: **"Efektivitas Pelayanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Digital di Kabupaten Lampung Barat"**.

¹² Badan Pusat Statistik, *Statistik Indonesia 2024*, Jakarta: BPS, 2024, hlm.152

¹³ Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri, *Laporan Capaian Implementasi IKD Nasional per Desember 2024*, Jakarta: Ditjen Dukcapil Kemendagri, 2024.

¹⁴ <https://lampungbaratkab.bps.go.id>, diakses pada 23 Mei 2025

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, terfokus dan tidak meluas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan KK digital di Kabupaten Lampung Barat?
2. Apa saja kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam melakukan pelayanan administrasi KK digital?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pengurusan KK digital di Kabupaten Lampung Barat
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam melakukan pelayanan administrasi KK digital.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan ilmiah dalam perkembangan teori hukum administrasi negara, khususnya tentang efektivitas pelayanan administrasi pengurusan KK digital.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi pemerintah, hasil penelitian ini di harapkan bisa menjadi informasi untuk memaksimalkan dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pengurusan KK digital sehingga pelayanan akan semakin baik
- b. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat dengan menyediakan informasi tentang pelayanan KK *online*

- c. Bagi peneliti, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman sebagai dasar pemahaman lebih lanjut mengenai efektivitas pelayanan administrasi pengurusan KK digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas dalam setiap organisasi, merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas pelayanan publik merupakan suatu keadaan dimana tercapainya suatu tujuan dari pelayanan publik yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Semakin banyak keinginan masyarakat akan proses pelayanan yang cepat dan singkat. Oleh karena itu pemerintah dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut mengingat jumlah penduduk di Indonesia akan semakin bertambah sehingga diperlukan sebuah program pelayanan administrasi yang inovatif agar kegiatan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah seperti pelayanan KK yang sudah dilakukan secara *online*

Efektivitas merupakan sebuah teori yang mempertimbangkan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan serta penerapan dan penegakan hukum. Menurut Hans Kelsen menjelaskan bahwa efektivitas adalah apakah orang pada kenyataannya berbuat menurut suatu cara untuk menghindari sanksi yang diancamkan oleh norma hukum atau bukan, dan apakah sanksi tersebut benar dilaksanakan bila syaratnya terpenuhi atau tidak terpenuhi.¹⁵

Efektivitas merupakan suatu tindakan yang memiliki pengertian mengenai terjadinya akibat atau efek yang diinginkan serta menuju pada efek atau hasil dalam

¹⁵ Jimly Ashiddiqie dan M. Ali Safaat, *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Jakarta: Konpres, 2012. hlm.28

mencapai sebuah tujuan di suatu daerah. Efektivitas mempunyai gambaran tentang tingkat keunggulan atau keberhasilan dalam dicita-citakan serta memiliki hubungan yang erat antara nilai-nilai yang bermacam-macam. Menurut Zainuddin Ali, efektivitas itu berarti mengkaji kaidah hukum dan harus memenuhi syarat, yaitu berlaku secara yuridis, berlaku secara sosiologis serta berlaku secara filosofis.¹⁶

Menelaah mengenai efektivitas suatu peraturan perundang-undangan (secara umum) pada dasarnya membandingkan realitas hukum dengan ideal hukum. Walaupun Undang-Undang berlaku efektif dalam artian masyarakat dianggap tahu mengenai hukum sehingga dalam terjadinya suatu pelanggaran seseorang tidak boleh berdalih dengan alasan tidak tahu. Berbicara mengenai efektivitas suatu peraturan perundang-undangan tidak terlepas membicarakan dan mengkaji mengenai ketaatan masyarakat terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jika suatu peraturan perundang-undangan ditaati maka dapat dikatakan aturan tersebut efektif.¹⁷

Menurut R. Soeroso menjelaskan bahwa kepentingan setiap individu tidak sama bahkan tidak jarang yang saling berhadapan atau berlawanan satu dengan yang lain, dan untuk mengurangi kerusakan yang diakibatkan maka hukumlah yang mengatur dan melindungi kepentingan masing-masing. Disinilah hukum mempunyai peranan yang penting sekali agar masyarakat dapat hidup aman, tentram, damai, adil dan makmur.¹⁸

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa efektivitas menurut pandangan penulis adalah kesesuaian dari sesuatu yang diatur dalam hukum dengan pelaksanaannya. Jadi bila di jelaskan lebih detailnya efektivitas itu mencakup, apakah sudah sesuai atau adakah kendala terhadap hukum yang diberlakukan dalam masyarakat.

¹⁶ Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022, hlm. 62.

¹⁷ Kansil dan Christine, *Hukum Tata Negara Republik Indonesia 1*, Jakarta: Rineka Cipta, 2020, hlm.33

¹⁸ R. Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2013, hlm. 49.

2.1.2 Efektivitas Hukum

Efektivitas Hukum merupakan suatu tindakan yang memiliki pengertian mengenai terjadinya akibat atau efek yang di inginkan serta menuju pada efek atau hasil dalam mencapai sebuah tujuan di suatu daerah. Efektivitas mempunyai gambaran tentang tingkat keunggulan atau keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan yang telah dicita-citakan serta memiliki hubungan yang erat antara nilai-nilai yang bermacam-macam.

Menurut Zainuddin Ali efektivitas hukum itu berarti mengkaji kaidah hukum dan harus memenuhi syarat, yaitu berlaku secara yuridis, berlaku secara sosiologis serta berlaku secara filosofis.¹⁹ Sedangkan menurut Hans Kelsen efektivitas hukum adalah orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum sebagaimana mereka harus berbuat, bahwa norma-norma itu benar-benar diterapkan dan dipatuhi.²⁰

Satjipto Rahardjo yang menilai bahwa hukum harus dilihat sebagai sarana perubahan sosial, bukan sekadar teks yang kaku. Efektivitas hukum baru dapat tercapai bila hukum mampu menjawab keadilan substantif dan menyesuaikan diri dengan dinamika masyarakat. Selain itu efektivitas hukum tidak hanya tergantung pada kejelasan norma hukum, tetapi juga pada pelaksanaannya di lapangan, dukungan sosial-budaya, serta kemampuan hukum untuk menyesuaikan diri dengan dinamika sosial dan teknologi. Oleh karena itu, hukum yang efektif adalah hukum yang adaptif, progresif, dan mampu menjamin keadilan substantif dalam kehidupan masyarakat nyata.²¹

Selain itu, menurut Lawrence M. Friedman efektivitas hukum tidak dapat dilepaskan dari tiga sub sistem utama dalam sistem hukum, yaitu *legal substance* (substansi hukum), *legal structure* (struktur kelembagaan hukum), dan *legal culture* (budaya hukum masyarakat). Efektivitas hukum tercapai ketika substansi hukum (isi norma dan kebijakan) sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan nilai-nilai yang

¹⁹ Zainuddin Ali, *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2022, hlm. 62.

²⁰ Sabian Usman, *Dasar-Dasar Sosiologi*, Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2019, hlm. 12

²¹ Satjipto Rahardjo, *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*. Jakarta: Kompas, 2019, hlm. 15–22

hidup dalam masyarakat, ketika struktur hukum (lembaga dan aparat penegak hukum) bekerja secara profesional dan tidak koruptif serta ketika budaya hukum (nilai, sikap, dan persepsi masyarakat terhadap hukum) mendukung keberlakuan hukum tersebut. Pendekatan Friedman ini memberikan fondasi teoritis yang utuh dalam menilai efektivitas hukum, karena menempatkan hukum sebagai sistem sosial yang kompleks dan saling terkait, bukan sekadar instrumen aturan formal.²²

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa efektivitas hukum merupakan hasil dari sinergi antara substansi hukum yang responsif, struktur hukum yang kredibel, dan budaya hukum yang mendukung. Hukum yang efektif bukan hanya hukum yang ditaati, tetapi hukum yang bekerja secara fungsional dalam struktur sosial dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan zaman. Oleh karena itu, efektivitas hukum tidak cukup diukur dari kepatuhan masyarakat semata, melainkan dari keselarasan dan keberdayaan seluruh sistem hukum.

2.2.3 Penerapan Efektivitas Hukum

Telah dijelaskan di atas oleh penulis mengenai efektivitas yang berarti kesesuaian antara apa yang diatur dalam hukum dengan pelaksanaannya. Efektivitas suatu ditentukan antara lain oleh tingkat kepatuhan masyarakat terhadap hukum itu sendiri, termasuk para penegak hukumnya. Jadi tingkat kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu pertanda berfungsinya suatu sistem hukum sehingga tercapainya tujuan hukum dalam masyarakat.

Suatu hukum tidak dapat berfungsi secara efektif tanpa adanya faktor pendukung lain seperti aparat penegak hukum dan masyarakat, namun hal tersebut tidak akan membuat hukum langsung dapat berfungsi secara efektif karena memerlukan beberapa langkah untuk hukum itu dapat dijalankan. Penerapan efektivitas dibutuhkan kekuatan fisik untuk menegakkan kaidah-kaidah hukum menjadi kenyataan berdasarkan wewenang yang sah. Kekuatan fisik yang dimaksud bisa

²² Rachmad Safa'at. "Efektivitas Hukum dalam Perspektif Empiris." *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 52 No. 3, 2022, hlm. 345–350.

berarti aparat penegak hukum yang berfungsi sebagai pengawas, pelaksana maupun penegak sanksi yang diterapkan di masyarakat demi terciptanya efektivitas.²³

Sanksi merupakan pendukung dari hukum yang mempunyai ciri-ciri sebagai sebuah harapan atau sebagai ancaman. Sanksi juga memberikan efek terhadap lingkungan. Kemudian sanksi merupakan suatu penilaian pribadi seseorang yang berkaitan dengan tingkah laku dan hati nurani yang tidak diakui atau dinilai tidak memiliki manfaat bila ditaati. Untuk efektivitas tersebut diperlukan adanya aparat penegak hukum untuk menegakkan sanksi. Sanksi bisa diterapkan untuk kehidupan bermasyarakat untuk membentuk suatu ketaatan, maka dengan keadaan tersebut dapat menunjukkan tanda-tanda bahwa hukum tersebut sudah efektif.²⁴

Suatu hukum itu tidak efektif dan tidak berfungsi selayaknya dalam masyarakat bisa diidentifikasi dan juga bisa dilihat tanda-tandanya antara lain tidak ada lembaga pelaksana, tidak diterapkan dalam praktik, menuai kritik dalam masyarakat, sering dan cepat berubah, kabur atau multitafsir, tidak adanya publikasi ke masyarakat. Jika terdapat hal-hal tersebut maka hukum itu menjadi tidak efektif dalam penerapannya. Namun ada juga cara yang dipakai untuk membuat hukum itu menjadi efektif, menurut Muhammad Joni cara yang dipakai untuk membuat hukum menjadi efektif, antara lain:

1. Pemerintahan yang efektif dan *clean governance*,
2. Adanya lembaga pelaksana,
3. Adanya lembaga penegakan hukum,
4. Kesesuaian/penerimaan sebagai budaya hukum,
5. Berbentuk substansi,
6. Pengawasan dan partisipasi luas masyarakat, dan
7. Kepercayaan dan kepatuhan kepada hukum.²⁵

²³ Anwar, U., Nurrokmah, L. E., Bagenda, C., Riyanti, R., Ningrum, P. A. P., Heriyanti, Y., dan Silviana, A, *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2021, hlm.53

²⁴ Novita, R. A., & Agung Basuki Prasetyo, S. "Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo". *Diponegoro Law Journal*, 6(2), 2017, hlm.4

²⁵ Prameswari, K. P., Resen, M. G. S. H., dan Dahana, C. "Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Ketertiban Umum Terkait Penyalahgunaan Fungsi Trotoar Sebagai Tempat Parkir", *e-Journal Universitasb Udayan*, 2(3), 2024, hlm.5

Bila melihat penjelasan di atas begitu banyaknya unsur yang dapat ditempuh untuk mewujudkan efektivitas hukum dalam masyarakat. Dari beberapa unsur tersebut saling berhubungan dan keterkaitan antara satu dan lainnya supaya terciptanya pengertian bersama demi tercapainya tujuan hukum. Selain itu kesadaran hukum oleh masyarakat juga berpengaruh terhadap penerapan efektivitas hukum, karena jika kesadaran masyarakat terhadap hukum semakin tinggi maka tingkat kepatuhannya juga semakin tinggi begitu pula sebaliknya jika kesadaran masyarakat terhadap hukum rendah maka kepatuhan terhadap hukum juga rendah.

Kesadaran masyarakat terhadap hukum juga tergantung terhadap ketentuan hukum itu sendiri, apakah benar-benar berfungsi atau tidaknya ketentuan hukum dalam masyarakat. Untuk meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hukum perlu adanya pengetahuan mengenai hukum, pemahaman mengenai hukum, pengharapan terhadap hukum dan peningkatan terhadap kesadaran hukum.²⁶

2.1.4 Asas Efektivitas Hukum

Asas efektivitas merujuk pada prinsip bahwa suatu norma hukum harus mampu berfungsi secara nyata dalam kehidupan masyarakat. Asas ini menuntut bahwa keberadaan hukum tidak hanya formal (tertulis dan sah secara legal), tetapi juga berdaya laku dan berdampak riil. Dalam ilmu hukum, efektivitas adalah ukuran keberhasilan hukum dalam mempengaruhi perilaku individu maupun institusi, serta dalam mewujudkan tujuan hukum seperti keadilan, ketertiban, dan kesejahteraan.

Menurut Hans Kelsen menjelaskan bahwa efektivitas hukum merupakan syarat minimal bagi suatu norma hukum untuk dianggap berlaku. Kelsen memisahkan antara keberlakuan hukum secara normatif dan secara faktual, ia mengakui bahwa hukum tidak bisa hanya berdiri di atas kertas. Sebuah norma hukum baru dapat dianggap sah apabila norma tersebut efektif, yakni ditaati oleh subjek hukum dalam kenyataan sosial. Maka dari itu, asas efektivitas dalam pandangan Kelsen berkaitan

²⁶ Zainuddin Ali, *Op-Cit*, hlm. 66.

erat dengan keberlakuan hukum yang tidak hanya berdasarkan prosedur formal, tetapi juga penerimaan sosial terhadap norma tersebut.²⁷

Eugen Ehrlich juga yang menekankan bahwa hukum yang benar-benar hidup adalah hukum yang dijalankan dalam praktik sosial masyarakat, bukan semata-mata hukum yang tertulis dalam buku (*law in books*). Hukum yang efektif adalah hukum yang selaras dengan nilai-nilai sosial, kebiasaan, dan struktur kehidupan masyarakat. Asas efektivitas menurut Eugen Ehrlich menuntut adanya hubungan erat antara norma hukum dan kenyataan sosial tempat hukum tersebut bekerja. Efektivitas hukum tidak dapat dipisahkan dari kemampuan hukum untuk menjadi bagian dari praktik sosial yang aktual. Selain itu asas efektivitas tidak hanya bersifat memaksa, tetapi juga harus memiliki daya guna dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Jika suatu hukum tidak dapat dilaksanakan secara konsekuen oleh aparat hukum, atau tidak memiliki dukungan dari masyarakat, maka hukum tersebut kehilangan makna substansialnya.²⁸ Sedangkan menurut Lawrence M. Friedman yang mengemukakan bahwa asas efektivitas hukum menekankan pentingnya integrasi sistemik antara norma, institusi, dan perilaku masyarakat.²⁹

2.1.5 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Hukum

Menurut Soerjono Soekanto ia berpendapat inti dan arti dalam penerapan hukum terletak dalam kegiatan menyesuaikan hubungan dari keseluruhan nilai yang terkandung dalam setiap kaidah yang sudah diterapkan dengan baik dan sikap tindak sebagai rangkaian penjabaran nilai dari tahap akhir, guna menciptakan, mempertahankan dan memelihara kedamaian pergaulan dalam hidup.³⁰

Namun kenyataannya dalam kehidupan sehari-hari penerapan hukum diartikan sangat sempit hanya sebagai proses yang dilakukan sebagai upaya untuk tegaknya

²⁷ Muhamad Bacharuddin Jusuf dan Adara Khalfani Mazin, "Penerapan Teori Hans Kelsen Sebagai Bentuk Upaya Tertib Hukum di Indonesia," *Jurnal DASSOLLEN*, Vol. 3, No. 1, 2024, hlm. 45–57

²⁸ Marfuah Fuah, "Efektivitas dan Fungsi Hukum dalam Masyarakat Perspektif Filsafat Hukum," *Journal of De Jure Legal Research*, Vol. 5, No. 2, 2024, hlm. 234–245

²⁹ July Wiarti, "Efektivitas Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi di Indonesia (Pendekatan Lawrence M. Friedman)," *UIR Law Review*, Vol. 7, No. 1, 2023, hlm. 103–117

³⁰ Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 5

norma-norma hukum secara nyata sebagai pedoman perilaku dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara. Hal tersebut berarti penerapan hukum hanya sebatas pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dijelaskan bahwa dalam penerapan hukum terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum. Soerjono Soekanto menjelaskan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum tersebut, antara lain:

1. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil dari cipta, karya, dan rasa yang berdasar pada karsa manusia dalam pergaulan hidup,
2. Faktor hukumnya sendiri dalam hal ini peraturan perundang-undangan,
3. Faktor fasilitas atau sarana yang mendukung dalam penegakan hukum,
4. Faktor masyarakat, yakni lingkungan di mana hukum tersebut diterapkan atau diberlakukan, dan
5. Faktor penegak hukum, yaitu mengenai pihak-pihak yang menerapkan dan membentuk perundang - undangan.³¹

Syarat agar hukum menjadi efektif:

1. Undang - Undang dirancang dengan baik, memberi kepastian, mudah dipahami dan kaidahnya jelas,
2. Undang - Undang bersifat larangan (*prohibitur*) serta bukan memperbolehkan (*mandatur*),
3. Sanksi harus sesuai dengan tujuan,
4. Beratnya sanksi dilarang berlebihan (sebanding dengan bobot pelanggarannya),
5. Pelaksana hukum wajib menjalankan tugas yang diberikan dengan baik, menyebarluaskan tentang Undang - Undang, serta penafsiran yang seragam dan tetap atau konsisten,
6. Mengatur terhadap perbuatan yang mudah dilihat, dan
7. Mengandung larangan yang sesuai dengan moral dalam kehidupan.³²

³¹ *Ibid*, hlm. 8

³² *Ibid*, hlm. 11

Penulis memberikan penjelasan sederhana mengenai faktor yang mempengaruhi efektivitas di atas. Faktor hukumnya sendiri atau peraturan perundang - undangan bisa menjadi penghambat dari penegakan hukum jika tidak diikutinya asas-asas berlakunya peraturan perundang-undangan, tidak ada aturan pelaksana dan tidak jelasnya arti kata dalam peraturan perundang-undangan. Penegak hukum juga mempengaruhi proses penegakan hukum, karena mereka yang memegang peranan penting bagi masyarakat yang seharusnya mempunyai kemampuan-kemampuan tertentu sesuai dengan aspirasi dari masyarakat, mereka juga wajib berkomunikasi dengan masyarakat.

Sarana dan fasilitas dapat mempengaruhi penegakan hukum berupa tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan lain-lain. Sarana dan fasilitas mempengaruhi kinerja penegak hukum, jadi secara otomatis sarana sangat mempengaruhi pelaksanaan penegakan hukum. Sarana dan fasilitas dapat mempengaruhi penegakan hukum berupa tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan lain-lain. Sarana dan fasilitas mempengaruhi kinerja penegak hukum, jadi secara otomatis sarana sangat mempengaruhi pelaksanaan penegakan hukum.

2.2 Pelayanan Administrasi

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan berasal dari kata dasar pelayanan dan layanan, pelayan berarti orang yang melayani dan membantu memenuhi kebutuhan sedangkan layanan merujuk pada kata produk yang diberikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk membantu memenuhi kebutuhan seseorang terhadap suatu produk layanan. Produk layanan dapat berupa pelayanan barang, jasa, dan/atau administratif. Pelayan yang diberikan merupakan cerminan pemberi layanan dimana bisanya jenis layanan itu berbeda-beda tergantung instansi atau organisasi penyelenggara layanan.

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan manusia melalui aktivitas orang lain secara langsung.³³ Pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.³⁴ Mursyidah dan Choiriyah juga mengemukakan bahwa pelayanan merupakan serangkaian kegiatan sehingga proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.³⁵

Pelayanan bersifat rutin dan berkesinambungan antara satu proses ke proses berikutnya baik itu pelayanan berupa barang, jasa maupun administratif. Pelayanan dikatakan rutin karena pelayan berlangsung terus menerus dengan produk dan prosedur layanan yang sama. Hal ini terjadi karena adanya kebutuhan yang harus terus dipenuhi misalnya masyarakat membutuhkan listrik, Kesehatan, air, dan lain-lain. Penyelenggara layanan akan terus memberikan layanan tersebut secara rutin karena kebutuhan masyarakat akan pelayanan tersebut terus berlangsung.

Hubungan interaksi antar pemberi layanan dan penerima layanan serta antar pegawai penyelenggara layanan terjadi di setiap prosesnya pelayanan. Pelayanan ini berupa urutan kegiatan yang dalam setiap kegiatannya membutuhkan interaksi baik secara langsung atau tidak langsung untuk memastikan kepuasan pelanggan.³⁶

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pelanggan bisa diperoleh secara gratis atau dengan dibebankan biaya berupa uang sebagai alat pembayaran yang sah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pasal 31 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan bahwa biaya/tarif dibebankan kepada negara dan/atau penerima layanan. Biaya layanan yang seluruhnya ditanggung negara tidak akan dikenakan biaya lagi bagi penerima layanan sehingga penerima layanan bisa memperoleh layanan yang dibutuhkan dengan gratis.

³³ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015, hlm.17

³⁴ Mursyidah dan Choiriyah, *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo Jawa Timur: UMSIDA Press, 2020, hlm.15

³⁵ *Ibid*, hlm.15

³⁶ Rachman, M. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Tahta Media Group, 2021, hlm.6

Pelayanan terbagi menjadi 3 bentuk yaitu layanan secara lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan. Layanan secara lisan merupakan layanan yang disampaikan langsung oleh pemberi layanan kepada penerima layanan mengenai informasi dan produk layanan. Layanan secara lisan biasanya dilakukan oleh bagian *customer service* “layanan pelanggan” pada organisasi/perusahaan yang bergerak pada bidang pelayanan publik. Untuk memberikan layanan secara lisan, penyelenggara layanan perlu memahami layanan yang diberikan, mampu menyampaikan informasi dengan benar, jelas, mudah dipahami, dan singkat. Penyelenggara layanan juga harus bersikap sopan dan ramah kepada masyarakat atau pelanggan serta disiplin mematuhi aturan yang berlaku.³⁷

Layanan dengan tulisan merupakan layanan yang disampaikan dengan tulisan dan biasanya bentuk layanan ini lebih efisien jika dibandingkan layanan lainnya. Layanan dengan tulisan berupa petunjuk informasi dan/atau berupa dokumen. Layanan dengan perbuatan biasanya berkombinasi dengan layanan secara lisan. Biasanya setelah memperoleh layanan secara lisan masyarakat akan menunggu tindak lanjut layanannya berupa layanan perbuatan. Karena pada dasarnya tujuan utamanya yaitu mendapatkan layanan dalam bentuk perbuatan atau tindakan. Terlepas dari bentuk pelayanan yang dipergunakan untuk memberikan pelayanan, yang paling penting dalam pelayanan yaitu terpenuhinya layanan yang dibutuhkan penerima layanan sebagai *output* pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha pemenuhan kebutuhan akan barang, jasa dan/atau layanan administrasi pihak-pihak berkepentingan atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan baik dengan membayar sejumlah upah atau tanpa membayar sejumlah upah. Penyelenggara layanan memberikan pelayanan baik berupa layanan lisan, tulisan dan/atau layanan dalam bentuk perbuatan.

³⁷ Mursyidah dan Choiriyah, *Op-Cit*, hlm.19-21

2.2.2 Pengertian Administrasi

Pengertian administrasi itu sendiri dapat luas tetapi dapat juga sempit, administrasi dalam arti luas ialah proses penyelenggaraan kegiatan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya manusia (human) dan bukan manusia (non human). Mengenai arti sempit administrasi ialah suatu proses kegiatan yang dilakukan dan melibatkan sebagian orang dalam organisasi untuk mencapai bagian sasaran antara yang ditetapkan. Secara etimologis, administrasi berasal dari kata *ad* dan *ministrate* yang berarti sebagai berikut: melayani, membantu, memenuhi, melaksanakan. menerapkan, mengendalikan, menyelenggarakan, mengarahkan, menghasilgunakan, mengelola, melaksanakan mengemudikan, mengatur, mengurus mengusahakan dan mendayagunakan.³⁸

Menurut Ulbert definisi administrasi dapat dilihat dalam pengertian sempit dan luas. Administrasi secara sempit didefinisikan sebagai penyusunan dan pencatatan data dan informasi secara otomatis baik internal maupun eksternal dengan maksud menyediakan keterangan serta memudahkan untuk memperoleh kembali baik sebagian maupun menyeluruh. Pengertian administrasi secara sempit lebih tepatnya disebut tata usaha. Sedangkan administrasi secara luas mempunyai arti sebagai suatu kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang dan/organisasi berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dengan struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.³⁹

Menurut Siagian administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁴⁰ Sedangkan menurut Silalahi administrasi adalah kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sama sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan

³⁸ Inu Kencana Syafie, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016, hlm.6

³⁹ Umar Husein, *Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Raja Grafindo, 2017, hlm.2

⁴⁰ Amsyah Zulkifli, *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2015, hlm.85

mendayagunakan sumber daya - sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.⁴¹

Administrasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan proses pelayanan keputusan-keputusan yang telah diambil dan diselenggarakan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.⁴² Administrasi yaitu usaha dan kegiatan yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan di bidang organisasi termasuk di dalam administrasi adalah segala kegiatan kantor dan tata usaha.⁴³

Jadi pada dasarnya administrasi adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Administrasi di sini mempunyai arti bahwasanya dalam suatu administrasi tidak hanya dilaksanakan satu orang saja, tetapi pentingnya adanya kerja sama dalam pencapaian tujuan yang telah ditentukan. Bila dikaitkan dengan administrasi kependudukan dan catatan sipil yang dirasa sangat penting, tidak hanya birokrasi sebagai pelayan yang berperan tetapi, masyarakat juga tidak kalah pentingnya sebagai seorang yang dilayani, untuk terciptanya kerja sama yang baik.

Bertitik tolak dari teoritis batasan konsep administrasi baik dalam arti sempit maupun dalam arti luas (proses kerja sama), menunjukkan adanya sejumlah aspek utama yang menjadi motor penggerak untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi, aspek-aspek dimaksud meliputi:

1. Organisasi,
2. Manajemen,
3. Kepemimpinan,
4. Pengambilan keputusan,
5. *Human relations*,
6. Informasi, dan
7. Sumber daya manusia.⁴⁴

⁴¹ *Ibid*, hlm.20

⁴² Sondang P. Siagian. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2014, hlm.4

⁴³ Purwadanninta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 2013, hlm.8

⁴⁴ Inu Kencana Syafie, *Op-Cit*, hlm.5

Bila dilihat secara lengkap administrasi mempunyai unsur-unsur Pelayanannya yaitu sebagai berikut:

1. Pengorganisasian,
2. Manajemen,
3. Tata hubungan keuangan ,
4. Perbekalan ,
5. Tata usaha, dan
6. Perwakilan.⁴⁵

Ciri-ciri administrasi negara yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara bersifat lebih urgen dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan oleh organisasi- organisasi swasta,
2. Pelayanan yang diberikan oleh administrasi negara pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli,
3. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat umum, administrasi negara dan administratornya relatif berdasarkan Undang-Undang dan peraturan,
4. Administrasi negara dalam memberikan pelayanan tidak dikendalikan oleh harga pasar, tidak seperti yang terjadi dalam organisasi perusahaan yang terikat oleh harga pasar, dan untung rugi, dan
5. Usaha-usaha dilakukan oleh administrasi negara terutama dalam negara demokrasi ialah dilakukan sangat tergantung pada penilaian mata rakyat banyak.⁴⁶

2.2.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik memberikan pelayanan umum kepada masyarakat salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan administrasi, di mana pelayanan administrasi merupakan bentuk pelayanan yang ada di kantor Disdukcapil di seluruh kabupaten/kota di Indonesia. Pelayanan

⁴⁵ *Ibid*, hlm.5

⁴⁶ Miftah Thoha, *Pembinaan Organisasi, Proses Dianosa dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media, 2020, hlm.46

administrasi merupakan jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa dokumen-dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat seperti pembuatan KK, E-KTP, Kartu Identitas Anak (yang selanjutnya disebut KIA), akta kelahiran dan data-data kependudukan lainnya.⁴⁷

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah serangkaian 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. Kependudukan atau penduduk menurut Thomas Robert Malthus adalah penduduk (seperti juga tumbuhan dan binatang) apabila tidak ada pembatasan, akan berkembang biak dengan cepat dan memenuhi dengan cepat beberapa bagian dari permukaan bumi ini disebabkan karena hubungan kelamin antara laki – laki dan perempuan tidak bisa dihentikan.⁴⁸

Administrasi kependudukan merupakan suatu rangkaian sebuah kegiatan yang dilakukan untuk menata dan menertibkan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan yang hasilnya akan digunakan untuk pelayanan dan untuk pembangunan lainnya.⁴⁹ Selain itu administrasi kependudukan juga merupakan kegiatan pencatatan data kependudukan pada buku administrasi kependudukan di desa dan kelurahan.⁵⁰

Adapun pelayanan administrasi kependudukan meliputi perubahan biodata penduduk, KK, E-KTP, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan pindah datang, pendataan dan pelayanan penduduk

⁴⁷ Sudjarwo. *Konsep Administrasi Kependudukan*, Jakarta: Widiasarana Indonesia, 2024, hlm.24

⁴⁸ Rahma Yunita, “Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kotai Timur”, *e-Journal Pemerintahan Integratif*, 5(3), 2017, hlm.383

⁴⁹ Didik Fakhur Rohman, “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No.5, 2023, hlm.962

⁵⁰ Eko Mulyono, “Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pengelolaan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau”. *Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol.1 No.1*, 2023, hlm.377

administrasi rentan serta legalisir KK serta E-KTP dan lain sebagainya. Perlu diketahui bersama bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam pencatatan sipil dan pendaftaran penduduk, kepemilikan dokumen dan kepastian hukum, informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan keluarganya serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat dari kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Adapun dokumen kependudukan yang dimaksud di atas adalah dokumen resmi yang diterbitkan langsung oleh instansi yang mempunyai kekuatan hukum sebagai salah satu alat bukti yang valid yang dihasilkan dari pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen kependudukan meliputi:

1. Biodata penduduk,
2. Kartu keluarga (KK),
3. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP),
4. Surat Keterangan Kependudukan, dan
5. Akta pencatatan sipil.⁵¹

Surat keterangan penduduk yang dimaksud adalah sebagai berikut surat keterangan pindah, surat keterangan pindah datang, surat keterangan pindah keluar negeri, surat keterangan datang dari luar negeri, surat keterangan tempat tinggal, surat keterangan kelahiran, surat keterangan lahir mati, surat keterangan batal kawin, surat keterangan pembatalan perkawinan, surat keterangan pengangkatan anak, surat keterangan pelepasan kewarganegaraan Indonesia, surat keterangan pengganti identitas dan surat keterangan pencatatan sipil.⁵²

2.2.4 Asas Pelayanan Administrasi

Asas penyelenggaraan pelayanan publik merupakan prinsip dasar yang harus diterapkan sebagai pedoman dalam sebuah organisasi pemerintahan, acuan kerja,

⁵¹ Baillah, *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019, hlm.2

⁵² Danial Ndilu Hamba Banju, "Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, Vol.1 No.1, 2019, hlm.24

serta sebagai pedoman untuk penilaian kinerja bagi penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik. Pelayanan publik mempunyai sebuah sifat yang sangat dinamis, mengikuti perkembangan zaman. Pemerintah sebagai pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya terutama di dalam bidang jasa pelayanan. Perlu diketahui, agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan sangat diharapkan masyarakat/pengguna jasa, maka pelaksana pelayanan atau penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) menjelaskan bahwa asas – asas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Transparansi

Transparansi yang dimaksud adalah sifatnya yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Mampu mempertanggungjawabkan sesuai dengan undang – undang yang ada.

3. Kondisional

Sesuai dengan kemampuan atau kondisi pemberi maupun penerima layanan dengan berpegang pada prinsip efektif dan efisien.

4. Partisipatif

Merangkul dan mendorong peran masyarakat dalam pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, harapan maupun aspirasi masyarakat.

5. Kesamaan hak

Kesamaan hak yang dimaksud adalah tidak adanya unsur diskriminasi, yaitu membedakan – bedakan ras, suku, agama, golongan dan gender maupun status ekonomi.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Di samping itu asas – asas penyelenggara pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, juga menjelaskan bahwa adapun asas – asas yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kepentingan umum

Penyelenggara atau pelaksana tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan dalam memberikan pelayanan.

2. Kepastian hukum

Jaminan terwujudnya kewajiban dan hak dalam penyelenggara pelayanan.

3. Kesamaan hak

Penyelenggara tidak boleh membedakan suku, ras, agama dan golongan, gender maupun status ekonomi dalam memberikan pelayanan.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Dalam pemenuhan hak harus sesuai dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh penyelenggara maupun penerima pelayanan

5. Keprofesionalan

Penyelenggara atau pelaksana harus memiliki kemampuan yang sesuai dengan bidang tugas .

6. Partisipatif

Meningkatkan peran masyarakat dalam melaksanakan atau menyelenggarakan pelayanan berdasarkan kebutuhan, harapan maupun aspirasinya.

7. Persamaan hak

Setiap masyarakat atau warga Negara berhak memperoleh pelayanan yang adil dan tidak di diskriminatif.

8. Keterbukaan

Masyarakat dapat dengan mudah memperoleh informasi dan mengakses mengenai pelayanan yang diinginkan.

9. Akuntabilitas

Proses penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus untuk kelompok rentan

Memberikan kemudahan kepada kelompok rentan sehingga terciptalah keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

Penyelesaian pelayanan dikerjakan dan diselesaikan secara tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan

Setiap jenis pelayanan yang ada dilaksanakan secara cepat, mudah dan terjangkau.

2.2.5 Unsur – Unsur Pelayanan Administrasi

Terdapat 4 (empat) macam unsur penting di dalam proses pelayanan publik, adalah sebagai berikut :

1. Penyedia layanan

Yaitu pelaksana atau pihak yang memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2. Penerima layanan

Yaitu pihak atau masyarakat yang menerima pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara atau pelaksana layanan.

3. Jenis layanan

Yaitu sebuah layanan yang dapat diberikan oleh pelaksana atau penyedia layanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

4. Kepuasan pelanggan

Sebagai pihak atau pelaksana maupun penyelenggara layanan, ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat harus mengacu pada tujuan yang telah ditentukan yaitu kepuasan masyarakat.⁵³

Sedangkan ciri – ciri pelayanan publik yang baik memiliki unsur sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik,
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik,
3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir,

⁵³ Atep Adya Bharata, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka, 2023, hlm.172

4. Mampu berkomunikasi,
5. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi,
6. Mampu melayani secara tepat dan cepat,
7. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, dan
8. Mampu memahami kebutuhan nasabah.⁵⁴

2.2.6 Prinsip Pelayanan Administrasi

Pelaksana atau penyelenggara pelayanan publik sangat perlu menerapkan dan memperhatikan standar, pola penyelenggaraan, biaya, pelayanan penyandang cacat, lanjut usia. Terutama sekali yang harus diterapkan dan diperhatikan oleh pelaksana adalah prinsip pelayanan. Karena untuk menuju pelayanan yang bagus dan memuaskan publik adalah menerapkan prinsip – prinsip yang sudah ada. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) menjelaskan bahwa ada beberapa prinsip pelayanan, adapun prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan yang dimaksud ialah cara atau prosedur pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut.

2. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan harus disesuaikan dengan kurun waktu yang telah ditentukan.

3. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan sah, tepat dan benar

4. Keamanan

Keamanan yang dimaksud ialah pelayanan yang diberikan nyaman, aman berdasarkan pada jaminan hukum

⁵⁴ Kasmir, *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017, hlm.120

5. Tanggung jawab

Pejabat yang ditunjuk atau penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggara dan penyelesaian persoalan atau keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

6. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, seperti peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.

7. Kemudahan akses

Lokasi atau tempat serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan komunikasi.

8. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberian layanan harus bersifat sopan, santun, disiplin dan ramah.

9. Kenyamanan

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

Menurut Levine untuk mengukur seberapa jauh kualitas pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara publik di dalam Negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator berikut ini :

1. Responsivitas (*responsiveness*) adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap keinginan, harapan, aspirasi serta tuntutan pengguna layanan,
2. Responsibilitas (*responsibility*) sebuah ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan prinsip – prinsip atau ketentuan administrasi atau organisasi yang benar dan telah ditetapkan, dan
3. Akuntabilitas (*accountability*) suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan pemimpin (*stakeholders*) dan norma – norma yang berkembang dalam masyarakat.⁵⁵

⁵⁵ Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2020, hlm.6

Prinsip – prinsip yang telah disebutkan diatas harus diterapkan dengan baik. apabila hal tersebut di atas diabaikan maka akan terjadi kesenjangan antara masyarakat dengan organisasi/pemerintahan karena perbedaan persepsi mereka mengenai wujud pelanggan. Untuk menentukan Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat maka teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah prinsip pelayanan publik yang ada dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Ada beberapa prinsip yang harus diterapkan dalam pelayanan publik kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dan kenyamanan.

2.2.7 Teori Kewenangan

Kewenangan berasal dari kata dasar wewenang yang diartikan sebagai hal berwenang, hak dan kekuasaan yang dipunyai untuk melakukan sesuatu. Kewenangan adalah apa yang disebut kekuasaan formal, kekuasaan berasal dari kekuasaan *legislate* (diberi oleh Undang-Undang) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang biasanya terdiri dari beberapa wewenang adalah kekuasaan terhadap golongan orang tertentu atau kekuasaan terhadap suatu bidang pemerintahan.⁵⁶

Menurut H.D Stout wewenang adalah pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan, yang dapat dijelaskan sebagai seluruh aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang-wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik di dalam hubungan hukum publik.⁵⁷ Kewenangan adalah merupakan hak menggunakan wewenang yang dimiliki seorang pejabat atau institusi menurut ketentuan yang berlaku, dengan demikian kewenangan juga menyangkut kompetensi tindakan hukum yang dapat dilakukan menurut kaidah-kaidah formal, jadi kewenangan merupakan kekuasaan formal yang dimiliki oleh

⁵⁶ Prajudi Atmosudirjo, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2021, hlm. 78

⁵⁷ Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, 2018, hlm. 98

pejabat atau institusi. Kewenangan memiliki kedudukan yang penting dalam kajian hukum tata negara dan hukum administrasi negara. Begitu pentingnya kedudukan kewenangan ini, sehingga F.A.M. Stroink dan J.G. Steenbeek menyebut sebagai konsep inti dalam hukum tata negara dan hukum administrasi negara.⁵⁸

Kewenangan didalamnya terkandung hak dan kewajiban menurut P. Nicolai kewenangan adalah kemampuan untuk melakukan tindakan hukum tertentu yaitu tindakan-tindakan yang dimaksud untuk menimbulkan akibat hukum dan mencakup mengenai timbulnya dan lenyapnya akibat hukum. Hak berisi kebebasan untuk melakukan dan tindakan tertentu atau menuntut pihak lain untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu, sedangkan kewajiban memuat keharusan untuk melakukan atau tidak melakukan tindakan tertentu.⁵⁹ Penjelasan tersebut selaras dengan penjelasan Bagir Manan yang menyatakan bahwa wewenang dalam bahasa hukum tidak sama dengan kekuasaan. Kekuasaan hanya menggambarkan hak untuk berbuat dan tidak berbuat. Wewenang sekaligus berarti hak dan kewajiban.⁶⁰

Philipus M. Hadjon, mengatakan bahwa setiap tindakan pemerintahan disyaratkan harus bertumpu atas kewenangan yang sah. Kewenangan itu diperoleh melalui tiga sumber yaitu atribusi, delegasi, dan mandat. Kewenangan atribusi lazimnya digariskan melalui pembagian kekuasaan negara oleh Undang-Undang dasar, sedangkan kewenangan delegasi dan mandat adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan. Kemudian Philipus M Hadjon pada dasarnya membuat perbedaan antara delegasi dan mandat. Dalam hal delegasi mengenai prosedur pelimpahannya berasal dari suatu organ pemerintahan kepada organ pemerintahan yang lainnya dengan peraturan perundang-undangan, dengan tanggung jawab dan tanggung gugat beralih ke delegataris.⁶¹

Pemberi delegasi tidak dapat menggunakan wewenang itu lagi, kecuali setelah ada pencabutan dengan berpegang dengan asas "*contrarius actus*". Artinya, setiap

⁵⁸ *Ibid*, hlm.99

⁵⁹ *Ibid*, hlm.99

⁶⁰ Nurmayani. *Hukum Administrasi Daerah*. Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2009, hlm.26.

⁶¹ Ridwan HR, *Op-Cit*, hlm.108

perubahan, pencabutan suatu peraturan pelaksanaan perundang-undangan, dilakukan oleh pejabat yang menetapkan peraturan dimaksud, dan dilakukan dengan peraturan yang setara atau yang lebih tinggi. Dalam hal mandat, prosedur pelimpahan dalam rangka hubungan atasan bawahan yang bersifat rutin. Adapun tanggung jawab dan tanggung gugat tetap pada pemberi mandat. Setiap saat pemberi mandat dapat menggunakan sendiri wewenang yang dilimpahkan itu.⁶²

Mengenai sumber kewenangan yaitu atribusi, delegasi, dan mandat menurut H.D. Van Wijk/Willem Konijnenbelt, menjelaskan bahwa:

1. *Attributis* (atribusi) adalah pemberian wewenang pemerintah oleh pembuat Undang-Undang kepada organ pemerintah,
2. *Delegative* (delegasi) adalah pelimpahan wewenang pemerintah dari satu organ ke organ pemerintah kepada organ pemerintah lainnya, dan
3. *Mandaat* (mandat) terjadi ketika organ pemerintahan mengizinkan kewenangannya dijalankan oleh organ lain atas namanya.⁶³

Sedangkan menurut Van Wijk, F.A.M Stroink dan J.G Steenbeek menyebutkan bahwa ada dua cara pemerintah memperoleh kewenangan yaitu melalui atribusi dan delegasi. Atribusi berkenaan dengan penyerahan kewenangan baru sedangkan delegasi menyangkut pelimpahan wewenang yang telah ada (oleh organ yang telah memperoleh kewenangan secara atributif kepada organ lain jadi delegasi secara logis selalu didahului oleh atribusi).⁶⁴ Dalam Hukum Administrasi Negara (HAN) sumber dan cara memperoleh wewenang organ pemerintah ini penting karena berkenaan dengan pertanggungjawaban hukum dalam penggunaan wewenang tersebut. Diketahui bahwa prinsip negara hukum adalah tidak ada kewenangan tanpa pertanggungjawaban artinya setiap pemberian kewenangan kepada pejabat pemerintah tertentu yang dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Disdukcapil tersirat di dalamnya sebuah pertanggungjawaban dari seorang kepala Dinas Disdukcapil.

⁶² *Ibid*, hlm.108

⁶³ *Ibid*, hlm.102

⁶⁴ *Ibid*, hlm.102

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa wewenang yang diperoleh secara atribusi itu bersifat asli yang berasal dari peraturan perundang-undangan dengan kata lain organ pemerintah memperoleh kewenangan secara langsung dari redaksi pasal tertentu dalam sebuah peraturan perundang-undangan. Pada delegasi tidak ada penciptaan wewenang yang ada hanya pelimpahan wewenang dari pejabat yang satu kepada pejabat yang lainnya. Sedangkan tanggung jawab yuridis tidak lagi berada pada pemberi delegasi tetapi beralih pada penerima delegasi. Sementara itu mandat hanya bertindak untuk dan atas nama pemberi mandat. Tanggung jawab akhir diambil oleh mandataris tetapi berada pada *mandaas*. Hal ini dikarenakan pada dasarnya penerima mandat ini bukan lain dari pemberi mandat. Untuk memperjelas perbedaan antara delegasi dan mandat dapat dilihat di bawah ini:⁶⁵

Tabel 1. Perbedaan Delegasi dan Mandat

Delegasi	Mandat
1. Pelimpahan wewenang	1. Perintah untuk melaksanakan
2. Kewenangan tidak dapat dijalankan secara insidental oleh organ yang memiliki kewenangan	2. Kewenangan dapat sewaktu-waktu dilaksanakan oleh <i>mandaas</i>
3. Terjadi peralihan tanggung jawab	3. Tidak terjadi peralihan tanggung jawab

Sumber: R.J.H.M. Huisman

Perbedaan antara delegasi dan mandat dalam teori kewenangan menunjukkan bahwa distribusi kewenangan dalam sistem pemerintahan atau organisasi tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga berkaitan erat dengan struktur, fungsi, serta mekanisme kerja dalam organisasi publik. Untuk memahami dinamika pelaksanaan kewenangan secara lebih komprehensif, maka teori kewenangan perlu untuk didukung dengan teori organisasi dan administrasi mengingat teori kewenangan tidak berdiri sendiri, karena kewenangan difungsikan dan dijalankan dalam konteks struktur birokrasi dan hubungan antar individu di dalam organisasi.

⁶⁵ *Ibid*, hlm.105-106

Organisasi dapat diartikan sebagai suatu alat atau wadah kerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan pola tertentu, yang perwujudannya memiliki kekayaan baik fisik maupun non fisik, dari berbagai macam kriteria pandangan tentang organisasi, menurut Roseinzweig menjelaskan bahwa organisasi dapat dipandang sebagai: (1) sistem sosial, yaitu orang-orang dalam kelompok (2) integrasi atau kesatuan dari aktivitas-aktivitas orang-orang yang bekerja sama dan (3) orang-orang yang berorientasi atau berpedoman pada tujuan bersama.⁶⁶ Sejalan dengan itu, Pfiffner dan Sherwood memberikan definisi organisasi sebagai suatu pola dari cara-cara dalam mana sejumlah orang yang saling berhubungan, bertemu muka, secara intim dan terikat dalam suatu tugas yang bersifat kompleks, berhubungan satu dengan yang lainnya secara sadar, menetapkan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan semula secara sistematis.⁶⁷

Berdasarkan pengertian organisasi sebagai sistem sosial yang terstruktur, yang di dalamnya terdapat interaksi antar individu untuk mencapai tujuan bersama, maka keberadaan administrasi menjadi sangat penting sebagai instrumen pengatur dan pengarah dalam menjalankan fungsi organisasi secara efektif. Dalam konteks administrasi negara, teori administrasi berperan sebagai landasan normatif dan fungsional yang mengatur bagaimana kegiatan dalam organisasi publik seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, hingga pengawasan dilaksanakan secara sistematis dan efisien. Teori administrasi negara mengembangkan prinsip-prinsip yang memastikan agar struktur organisasi tidak hanya berfungsi sebagai wadah kerja sama, tetapi juga sebagai sistem yang mampu mengelola sumber daya dan kewenangan secara bertanggung jawab.

Teori administrasi merupakan seperangkat konsep, prinsip, dan pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan serta mengarahkan proses kerja organisasi dalam mencapai tujuan secara efisien dan terstruktur. Teori administrasi negara menjadi landasan konseptual bagi pengelolaan lembaga-lembaga pemerintahan agar mampu

⁶⁶ Siagian, Sondang P., *Teori dan Praktik Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2023, hlm. 62

⁶⁷ Hasanuddin Rahman Daeng Naja. *Manajemen Fit and Proper Test*, Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2024, hlm.12

menyelenggarakan pelayanan yang efektif, akuntabel, dan sesuai dengan norma hukum yang berlaku.

Luther Gulick merumuskan tujuh fungsi utama administrasi yang dikenal dengan istilah POSDCORB, yaitu:

1. *Planning* (perencanaan), dalam organisasi publik, perencanaan berfungsi sebagai pedoman dalam pengambilan keputusan dan pengalokasian sumber daya agar program berjalan sesuai arah kebijakan yang telah ditentukan,
2. *Organizing* (pengorganisasian), tahap ini bertujuan untuk menciptakan sistem kerja yang efisien dengan memperjelas posisi, fungsi, serta hubungan antarunit kerja,
3. *Staffing* (penyusunan personalia), fungsi ini menekankan pentingnya sumber daya manusia yang kompeten untuk menjalankan tugas-tugas administrasi secara optimal,
4. *Directing* (pengarahan), pengarahan juga mencakup aspek kepemimpinan dan komunikasi yang efektif,
5. *Coordinating* (koordinasi), koordinasi menjadi sangat penting dalam organisasi publik yang kompleks untuk mencegah tumpang tindih atau konflik tugas,
6. *Reporting* (pelaporan), merupakan kegiatan penyampaian informasi secara berkala kepada pihak berwenang atau atasan sebagai bentuk akuntabilitas dan kontrol. Fungsi ini mendukung transparansi dan menjadi dasar evaluasi kinerja organisasi, dan
7. *Budgeting* (penganggaran), dalam administrasi publik, *budgeting* merupakan instrumen penting untuk menjamin efisiensi dan akuntabilitas keuangan lembaga.⁶⁸

Menurut Henry Fayol yang menjelaskan bahwa administrasi negara harus di laksanakan dengan memegang 14 prinsip administrasi di mana prinsip-prinsip ini menekankan efisiensi, koordinasi, dan disiplin kerja sebagai dasar dalam struktur organisasi yang rasional. Berikut penjelasan masing-masing prinsip:

⁶⁸ Denhardt, Robert B and Denhardt, Janet V. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 4th ed, New York: Routledge, 2021, hlm. 17–22

1. *Division of work* (pembagian kerja), pembagian kerja yang tepat akan meningkatkan efisiensi dan keterampilan pekerja. Setiap individu harus memiliki spesialisasi pada tugas tertentu agar hasil pekerjaan menjadi lebih optimal,
2. *Authority and responsibility* (wewenang dan tanggung jawab), otoritas memberi hak untuk memberi perintah, sementara tanggung jawab adalah konsekuensi dari otoritas tersebut. Keduanya harus berjalan seimbang agar pengambilan keputusan tetap terkendali,
3. *Discipline* (disiplin), disiplin adalah ketaatan terhadap aturan organisasi, baik yang tertulis maupun tidak tertulis. Tanpa disiplin, struktur dan fungsi organisasi akan menjadi lemah dan tidak terarah,
4. *Unity of command* (kesatuan komando), setiap pegawai hanya boleh menerima perintah dari satu atasan langsung. Hal ini untuk menghindari konflik perintah dan kebingungan dalam pelaksanaan tugas,
5. *Unity of direction* (kesatuan arah), kegiatan yang memiliki tujuan serupa harus diarahkan oleh satu kepala dan satu rencana. Ini memperkuat konsistensi dan keselarasan strategi organisasi,
6. *Subordination of individual interest to general interest* (mengutamakan kepentingan umum), Kepentingan pribadi atau kelompok tidak boleh mengesampingkan tujuan bersama organisasi. Prinsip ini memperkuat loyalitas dan integritas pegawai,
7. *Remuneration* (penghargaan/pengupahan), pegawai harus diberi kompensasi yang adil dan layak atas jasa yang mereka berikan, baik dalam bentuk materi maupun non-materi, untuk menjaga motivasi kerja,
8. *Centralization* (sentralisasi), tingkat sentralisasi atau desentralisasi harus disesuaikan dengan konteks organisasi. Artinya, pengambilan keputusan bisa dipusatkan atau disebar tergantung kebutuhan efisiensi dan efektivitas,
9. *Scalar chain* (rantai skalar), merujuk pada garis otoritas dari tingkat tertinggi ke terendah. Komunikasi vertikal dalam rantai ini harus jelas dan tertib untuk menghindari kekacauan manajerial,

10. *Order* (tatanan), Setiap orang dan sumber daya harus berada di tempat yang sesuai dengan fungsinya. Prinsip ini mendukung keteraturan, penghematan waktu, dan efisiensi operasional,
11. *Equity* (keadilan), manajer harus menunjukkan keadilan dan kebaikan terhadap bawahan. Ini membangun hubungan yang harmonis dan memperkuat moral kerja,
12. *Stability of tenure of personnel* (stabilitas kepegawaian), pergantian personel yang terlalu sering akan menghambat efisiensi. Stabilitas karyawan sangat penting untuk keberlangsungan organisasi dan pembangunan keahlian,
13. *Initiative* (Inisiatif), pegawai diberi kesempatan untuk mengemukakan ide dan mengambil tindakan dalam batas tanggung jawabnya. Hal ini mendorong kreativitas dan kepemilikan terhadap pekerjaan, dan
14. *Esprit de corps* (semangat korps), menumbuhkan semangat kebersamaan dan persatuan di antara anggota organisasi sangat penting. Solidaritas kerja akan memperkuat kerja tim dan loyalitas institusi.⁶⁹

2.3 Identitas Kependudukan Digital (IKD)

2.3.1 Pengertian Identitas Kependudukan Digital (IKD)

Identitas Kependudukan Digital (yang selanjutnya disingkat IKD) adalah informasi elektronik yang digunakan untuk merepresentasikan dokumen kependudukan dan data balikan dalam aplikasi digital melalui gawai yang menampilkan data pribadi sebagai identitas yang bersangkutan. Hal ini sudah diatur dalam Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital lainnya.

Digitalisasi data kependudukan perlu disesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.⁷⁰

⁶⁹ Moe, Ronald C and Gilmour, Robert S, "Rediscovering Principles of Public Administration: The Neglected Foundation of Public Law," *Public Administration Review*, Vol. 55, No. 2, 2021, hlm.135–146.

⁷⁰ Dias Annisaa Pangesti, Joko Tri Nugraha, Suci Iriani Sinuraya dan Ghaziah Nurika Akhni, "Kajian Penerimaan Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang: Upaya Menuju Transformasi Layanan", *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5 (2), 2024, hlm.1179

Langkah ini bertujuan mempermudah dan mempercepat proses transaksi, baik dalam pelayanan publik maupun privat secara digital. Selain itu, upaya perlindungan identitas kependudukan digital melalui sistem autentikasi sangat penting untuk mencegah pemalsuan dan kebocoran data. Dengan hadirnya IKD, layanan administrasi kependudukan diharapkan menjadi lebih mudah, cepat, efisien, dan hemat biaya. IKD juga berkontribusi dalam mengurangi kebutuhan penggunaan blangko E-KTP seperti film kamera dan blangko KK.

IKD adalah sebuah inovasi yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (yang selanjutnya disingkat Ditjen Dukcapil) Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia untuk memudahkan akses dan pemanfaatan data kependudukan dalam format digital. Aplikasi ini menjadi bagian dari transformasi digital pemerintah dalam rangka meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan memperkuat sistem administrasi kependudukan nasional.

IKD merupakan bentuk digitalisasi dari E-KTP dan KK digital yang memungkinkan warga negara untuk mengakses data kependudukan melalui perangkat elektronik, seperti *smartphone*. Dengan menggunakan aplikasi IKD, masyarakat dapat menyimpan, memverifikasi, dan menggunakan data kependudukan secara aman dan fleksibel. Hal ini mendukung efisiensi dalam berbagai layanan administrasi, seperti perbankan, pendidikan, kesehatan, dan pendaftaran ke layanan lainnya.

Keunggulan utama dari aplikasi IKD adalah kemampuannya untuk memberikan akses data kependudukan secara *real-time*. Sistem ini terintegrasi dengan basis data kependudukan nasional yang dikelola oleh Ditjen Dukcapil, sehingga menjamin validitas dan keakuratan data yang digunakan. Selain itu, IKD juga dilengkapi dengan fitur keamanan berlapis, seperti *autentikasi biometrik* dan enkripsi, untuk melindungi privasi pengguna.⁷¹

⁷¹ Sri Bkti Handayani Ningsih, Reny Rian Marlina, Atep Ruhiat, David Setiadi, Maya Suhayati, dan Leni Nurhayati, "Digitalisasi Informasi Kependudukan di Lingkungan RT Kelurahan Sukamiskin Kecamatan Arcamanik Kota Bandung", *Transformasi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 19 (1), 2023, hlm.45-59

Implementasi IKD diharapkan dapat mendukung program pemerintah dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik dan mewujudkan inklusi digital. Aplikasi ini juga merupakan langkah strategis dalam menyongsong era digitalisasi nasional, di mana kebutuhan akan data yang cepat, aman, dan mudah diakses menjadi semakin penting. Dengan penerapan IKD, Indonesia berpotensi menjadi salah satu negara dengan sistem administrasi kependudukan yang adaptif dan berdaya saing tinggi di tingkat global termasuk dalam pembuatan KK digital.

Widarta menjelaskan bahwa KK merupakan kartu identitas keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. KK wajib dimiliki oleh setiap keluarga. KK dicetak rangkap 3 yang masing-masing dipegang oleh Kepala Keluarga, Ketua RT dan Kantor Kelurahan, KK memuat keterangan mengenai kolom nomor KK, nama lengkap kepala keluarga dan anggota keluarga, NIK, jenis kelamin, alamat, tempat lahir, tanggal lahir, agama, pendidikan, pekerjaan, status perkawinan, status hubungan dalam keluarga, kewarganegaraan, dokumen imigrasi, nama orang tua.⁷²

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dijelaskan bahwa KK adalah Kartu Identitas Keluarga yang memuat data tentang susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga. KK menjadi dasar untuk penerbitan E-KTP, dan menjadi dasar bagi pemenuhan hak warga negara yang lainnya dan bagi Pemerintah menjadi dasar untuk pengambilan keputusan/kebijakan. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa untuk membuat KK diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

1. Surat pengantar dari pengurus RT/RW,
2. KK Lama,
3. Surat nikah atau akta cerai bagi yang membuat KK karena perkawinan/perceraian,
4. Surat keterangan lahir/akta kelahiran,
5. Surat pengangkatan anak,

⁷² Widarta, *Cara Mudah Memahami Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Laper Pustaka Utama, 2021, hlm 22.

6. Surat keterangan pendaftaran penduduk tetap bagi WNA,
7. Surat Keterangan Pelaporan Pendatang Baru (SKPPB) bagi pendatang, dan
8. Surat keterangan pindah bagi penduduk yang pindah antar kelurahan.

Setiap KK tidak boleh di rubah sendiri oleh pemilik KK, hal ini mengingat bahwa terdapat instansi pemerintah yang telah memiliki kewenangan untuk merubah KK sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Misalnya saja perubahan KK karena penambahan anggota keluarga untuk menumpang ke dalam KK bagi penduduk warga Negara Indonesia dilakukan setelah memenuhi syarat berupa:

1. KK lama,
2. KK yang akan ditumpangi, dan
3. Surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dan/atau surat keterangan datang dari luar negeri bagi warga Negara Indonesia yang datang dari luar negeri karena pindah.⁷³

Saat ini permohonan pembuatan dan penerbitan KK bisa dilakukan secara *online* sehingga lebih dikenal dengan KK digital. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring diresmikan dan ditandatangani oleh Menteri Dalam Negeri pada awal tahun 2019 tepatnya pada tanggal 16 Januari 2019. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut dijelaskan tentang Tanda Tangan Elektronik (yang selanjutnya disingkat TTE) pada Penerbitan Dokumen Kependudukan terkhususnya pada KK menggunakan *QR Code* sebagai tanda tangan pejabat pengesah, tidak lagi dengan tanda tangan basah dan stempel Disdukcapil.

KK *online* adalah bentuk digital dapat diakses secara *online* melalui berbagai platform, seperti aplikasi seluler atau *website* pemerintah. KK *online* berfungsi sebagai identitas keluarga yang sah dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan, seperti pengurusan dokumen kependudukan, pendaftaran sekolah, pembuatan paspor, dan lain-lain.⁷⁴

⁷³ *Ibid*, hlm.125

⁷⁴ https://umj.ac.id/just_info/perbedaan-kartu-keluarga-terbaru-dan-cara-mendapatkannya/, diakses pada Tanggal 14 Mei 2025

2.3.2 Manfaat Penggunaan Identitas Kependudukan Digital

1. Pelayanan administrasi kependudukan menjadi mudah, cepat, efektif dan efisien,
2. Menghemat anggaran pengadaan blangko E-KTP, blangko KK, *ribbon*, film dan *cleaning kit* sebesar 200 sampai dengan 400 milyar rupiah per tahun,
3. Tidak ketergantungan pada vendor karena dikembangkan sendiri oleh Ditjen Dukcapil,
4. Tidak memerlukan anggaran khusus dalam pembangunan sistem identitas digital kependudukan, dan
5. Menurunkan biaya verifikasi data pada pelayanan publik karena menghilangkan peran *middle man*.

2.3.3 Tata Cara Membuat Identitas Kependudukan Digital

Aplikasi IKD dapat langsung di *download* masyarakat melalui *PlayStore* pada *smartphone* berbasis android. Dengan identitas kependudukan digital, masyarakat tidak perlu lagi menyimpan kartu tanda pengenal dalam bentuk fisik. Cukup hanya menunjukkan *Quick Response* (yang selanjutnya disingkat QR) *code* yang ada dalam aplikasi Identitas Kependudukan Digital untuk keperluan administrasi. Selain itu, kode QR yang dibagikan pun selalu berubah-ubah dan hanya berlaku selama 90 detik sehingga lebih aman. Berikut merupakan tata cara pembuatan IKD:

1. Pertama, *download* IKD di *Playstore*,
2. Buka aplikasi, lakukan pengisian NIK, email dan Nomor *Handphone* lalu klik tombol verifikasi data,
3. Pilih tombol ambil foto untuk melakukan pemadaman *Face Recognition*,
4. Setelah melakukan pengambilan foto kemudian pilih scan *QR Code* (*QR Code* di dapat di Disdukcapil),
5. Setelah berhasil, cek email yang didaftarkan kode aktivasi dan melakukan aktivasi IKD,
6. Masukkan kode aktivasi dan *captcha* untuk aktivasi IKD, dan
7. Aktivasi IKD telah selesai.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian yuridis normatif dan yuridis empiris.

1. Penelitian hukum normatif

Penelitian hukum normatif yaitu mempelajari teori-teori dan konsep-konsep serta pandangan-pandangan untuk memperoleh data sekunder dengan cara menghubungkan peraturan-peraturan tertulis pada buku-buku hukum yang erat kaitannya dengan permasalahan dalam skripsi ini.

2. Yuridis empiris

Pendekatan secara langsung untuk memperoleh data primer yang dilakukan dengan cara melihat kenyataan secara langsung berdasarkan informasi dan penelitian lapangan serta wawancara dengan beberapa narasumber yang berkompeten menjawab permasalahan dalam skripsi ini. Pendekatan yuridis empiris adalah upaya untuk memperoleh kejelasan dan pemahaman dari permasalahan berdasarkan realitas.⁷⁵ Metode penelitian seperti ini biasa dikenal dengan istilah metode penelitian secara *empiric library*, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁷⁶

⁷⁵ Soerjono Soekanto. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Pres, 2016, hlm. 7

⁷⁶ *Ibid*, hlm.9

Selanjutnya pendekatan yang dipakai dalam penelitian hukum empiris ini adalah pendekatan sosiologis (*socio-legal*). Sosiologi hukum mulai dari melihat, menerima, serta memahami hukum sebagai bagian dari kehidupan masyarakat. Hukum tidak dilihat sebagai suatu yang abstrak, akan tetapi hukum terlihat dalam bentuk perbuatan orang ataupun masyarakat (perilaku sosial).⁷⁷ Pendekatan ini dianggap mampu untuk memberikan pandangan yang lebih holistik atas fenomena yang terjadi di masyarakat. Karakteristik dari pendekatan ini yaitu pertama, *socio-legal*, yaitu dengan melaksanakan studi tekstual (norma hukum), selanjutnya dianalisis secara kritis serta dijelaskan keterkaitan terhadap subjek hukum. kemudian dapat mengetahui maksud pasal tersebut menguntungkan masyarakat atau bahkan merugikan masyarakat di suatu daerah tertentu. Kedua, studi *social legal* perkembangan baru seperti penelitian kualitatif *socio-legal* dan etnografi *socio-legal*.⁷⁸

3.2 Sumber dan Jenis Data Penelitian

Jenis data dilihat dari sudut sumbernya dibedakan antara data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data yang diperoleh dari bahan pustaka.⁷⁹ Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis data yaitu jenis data primer dan jenis sekunder.

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh penulis dari hasil studi dan penelitian di lapangan.⁸⁰ Data primer dari hasil wawancara dengan informan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk (Dafduk) Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat dan masyarakat yang sedang mengurus KK di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat.

⁷⁷ Muhammad Fajar Sidiq Widodo, *Ragam Metode Penelitian Hukum*, Kediri: Lembaga Studi Hukum Pidana, 2022, hlm.47

⁷⁸ Rahardjo, *Sosiologi Hukum*, Yogyakarta: Genta Publishing, 2020, hlm.2

⁷⁹ Soerjono Soekanto, *Op-Cit*, hlm.11

⁸⁰ *Ibid*, hlm.134

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari kepustakaan, data sekunder diperoleh dengan mempelajari dan mengkaji literatur-literatur dan perundang-undangan, data sekunder menghasilkan bahan hukum sekunder.⁸¹ Data sekunder yang diperoleh dari bahan pustaka, terdiri dari: data sekunder ini meliputi 3 (tiga) bahan hukum antara lain:

1. Bahan hukum primer

Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersifat otoritatif artinya mempunyai otoritas, bahan hukum primer terdiri dari peraturan perundang-undangan yang diurut berdasarkan hierarki⁸², antara lain:

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
 - b. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
 - c. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
 - d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring
 - e. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital lainnya
 - f. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)
 - g. Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pembebasan Biaya Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Lampung Barat.
- #### 2. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer yang bersumber dari hasil-hasil penelitian,

⁸¹ *Ibid*, hlm.122

⁸² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana, 2016, hlm.141

literatur, makalah, dokumen, serta tulisan ilmiah yang terkait dengan penelitian ini

3. Bahan hukum tersier, yaitu bahan hukum yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder seperti Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, artikel-artikel dari internet, dan bahan-bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan studi pustaka dan studi lapangan.

1. Studi pustaka

Studi kepustakaan dimaksud untuk memperoleh data-data sekunder, dalam hal ini penulis melakukan serangkaian kegiatan studi dokumentasi dengan cara membaca, mencatat, mengutip buku-buku referensi dan menelaah perundang-undangan, dokumen dan informasi lain yang ada hubungannya dengan permasalahan.

2. Studi lapangan

Studi lapangan merupakan usaha mendapatkan data primer dan dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Pertanyaan yang telah dipersiapkan diajukan kepada pihak-pihak yang bersangkutan dengan maksud untuk mendapatkan data, tanggapan, dan juga jawaban dari responden.

3.4 Metode Pengolahan Data

Tahapan pengolahan data dalam penelitian meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:

1. Seleksi data

Kegiatan memilih data yang akan digunakan yang sesuai dengan objek yang akan dibahas serta memeriksa, meneliti kembali mengenai kelengkapan, kejelasan dan kebenarannya.

2. Klasifikasi data

Pengelompokan data yang telah diseleksi dengan mempertimbangkan jenis dan hubungannya guna mengetahui tempat masing-masing data

3. Penyusunan data

Data yang telah dievaluasi dan diklasifikasi kemudian disusun demi menciptakan keteraturan dalam menjawab permasalahan sehingga mudah untuk dibahas.

3.5 Analisis Data

Hasil pengumpulan dan pengolahan data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif, yaitu dengan cara menguraikan data secara bermutu dalam bentuk kalimat-kalimat yang tersusun secara teratur, runtun, logis, tidak tumpang tindih dan efektif, sehingga memudahkan interpretasi data dan pemahaman hasil analisis.⁸³ Analisis ini tidak diperoleh melalui bentuk hitungan.⁸⁴ Hasil analisis tersebut dapat diketahui serta diperoleh kesimpulan secara induktif, yaitu suatu cara berpikir yang didasarkan fakta-fakta yang bersifat khusus yang kemudian diambil kesimpulan secara umum.

⁸³ *Ibid.*, hlm.127.

⁸⁴ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 12.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan ada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Efektivitas pelayanan administrasi pengurusan KK digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat belum sepenuhnya berjalan efektif walaupun secara regulasi dan dukungan teknis sudah ada yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan, serta diperkuat dengan Permendagri Nomor 72 Tahun 2022 yang mengatur penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital. Belum berjalan efektif, terlihat dari tingkat pemanfaatan layanan digital yang masih rendah, dari 97.560 KK aktif dengan jumlah penduduk 315.193 jiwa dokumen KK digital yang diterbitkan melalui pemindaian QR code pada periode Januari sampai dengan Agustus 2025 tercatat sebanyak 10.211 dokumen serta hanya 30 orang yang mendaftar melalui aplikasi IKD pada bulan Januari sampai dengan Agustus 2025.
2. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lampung Barat dalam melakukan pelayanan administrasi KK digital adalah:
 - a. Aspek teknis jaringan dan infrastruktur, yakni keterbatasan akses internet yang lambat dan tidak stabil, terutama di wilayah terpencil, serta adanya gangguan jaringan pusat (Jarkomdat Ditjen Dukcapil) dan pemadaman listrik yang menyebabkan pelayanan tidak berjalan optimal
 - b. Aspek sistem aplikasi dan data, meliputi gangguan teknis pada aplikasi, pembaruan fitur yang menghambat pelayanan, serta keterlambatan proses

sinkronisasi dan verifikasi data dengan pusat yang berdampak pada kelancaran pelayanan administrasi kependudukan

- c. Aspek koordinasi dan dukungan lintas sektor, di mana sinergi antara pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan pemerintah kecamatan belum berjalan secara optimal. Kondisi ini mengakibatkan terbatasnya dukungan fasilitas, sumber daya manusia, serta kegiatan sosialisasi dan pendampingan kepada masyarakat
- d. Aspek literasi digital masyarakat, yaitu masih rendahnya kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital, terutama pada kelompok lanjut usia dan masyarakat di wilayah dengan keterbatasan sinyal maupun perangkat digital. Rendahnya literasi digital ini menjadi salah satu hambatan utama dalam optimalisasi pemanfaatan layanan KK digital.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti akan memberikan saran kepada pihak-pihak terkait demi kesempurnaan pelayanan administrasi pengurusan KK digital di Disdukcapil Kabupaten Lampung Barat, saran tersebut antara lain:

1. Disdukcapil lebih meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan layanan KK digital, terutama melalui pendekatan langsung ke desa/pekon dan kelompok masyarakat yang rentan terhadap kesenjangan digital. Selain itu, Disdukcapil juga perlu memperkuat infrastruktur penunjang, seperti stabilitas jaringan dan kesiapan sumber daya manusia, agar pelayanan digital dapat berjalan lebih efektif dan merata
2. Masyarakat Kabupaten Lampung Barat, diharapkan dapat lebih proaktif dalam memanfaatkan layanan KK digital yang telah disediakan pemerintah. Masyarakat juga perlu meningkatkan literasi digital dengan mengikuti sosialisasi maupun pelatihan yang dilakukan Disdukcapil, sehingga tidak lagi bergantung sepenuhnya pada pelayanan tatap muka. Partisipasi aktif masyarakat akan membantu mempercepat keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Ali, Zainuddin. 2022. *Sosiologi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika
- Anwar, U., dkk. 2021. *Pengantar Ilmu Hukum*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Ashiddiqie, Jimly., dan M. Ali Safaat. 2012. *Teori Hans Kelsen tentang Hukum*, Jakarta: Konpress
- Atmosudirjo, Prajudi. 2021. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Baillah. 2019. *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia
- Bharata, Atep Adya. 2023. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Badan Pusat Statistik. 2024. *Statistik Indonesia 2024*, Jakarta: BPS
- Denhardt, Robert B and Denhardt, Janet V. 2021. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 4th ed, New York: Routledge
- Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil. 2023. *Pedoman Layanan Administrasi Kependudukan Secara Digital*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia
- — — — —. 2024. *Laporan Capaian Implementasi IKD Nasional per Desember 2024*, Jakarta: Jakarta: Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia
- Dwiyanto, Agus. 2020. *Manajemen pelayanan publik: Peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

- HR, Ridwan. 2018. *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers
- Husein, Umar, 2017. *Desain Penelitian MSDM dan Prilaku Karyawan Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Raja Grafindo
- Kansil dan Christine. 2020. *Hukum Tata Negara Republik Indonesia 1*, Jakarta: Rineka Cipta
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Marzuki, Peter Mahmud. 2016. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mursyidah dan Choiriyah. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo Jawa Timur: UMSIDA Press
- Naja, Hasanuddin Rahman Daeng. 2024. *Manajemen Fit and Proper Test*, Yogyakarta: Pustaka Widyatama
- Nurmayani. 2009. *Hukum Administrasi Daerah*. Bandar Lampung: Universitas Lampung
- Purwadanita. 2013. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka
- Rachman, M. 2021. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Tahta Media Group
- Rahardjo, Satjipto. 2019. *Hukum Progresif: Hukum yang Membebaskan*. Jakarta: Kompas
- Rahardjo. 2020. *Sosiologi Hukum*, Yogyakarta: Genta Publishing
- Soekanto, Soerjono. 2013. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- _____. 2016. *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Pres
- Soeroso, R. 2013. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika
- Siagian, Sondang P. 2014. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2023. *Teori dan Praktik Administrasi*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sudjarwo. 2024. *Konsep Administrasi Kependudukan*, Jakarta: Widiasarana Indonesia
- Supriyono. Agus. 2019. *Efektivitas Pembelajaran*. Yogyakarta: ANDI

Syafiie, Inu Kencana. 2016. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara

Tayibnapis. Farida Yusuf. 2023. *Evaluasi Program dan Instrumen Evaluasi Untuk Program Pendidikan dan Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta

Thoha, Miftah. 2020. *Pembinaan Organisasi, Proses Dianosa dan Intervensi, Manajemen Kepemimpinan*. Yogyakarta: Gava Media

Usman, Sabian. 2019. *Dasar-Dasar Sosiologi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar

Widjaja, A.W. 2019. *Pemerintahan Desa dan Administrasi Desa*, Jakarta: RajaGravindo

Widarta. 2021. *Cara Mudah Memahami Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama

Widodo, Muhammad Fajar Sidiq. 2022. *Ragam Metode Penelitian Hukum*, Kediri: Lembaga Studi Hukum Pidana

Zulkifli, Amsyah. 2015. *Manajemen Kearsipan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 72 Tahun 2022 tentang Standar dan Spesifikasi Perangkat Keras, Perangkat Lunak, dan Blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Penyelenggaraan Identitas Kependudukan Digital lainnya

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 04 Tahun 2011 tentang Pembebasan Biaya Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran Bagi Penduduk Kabupaten Lampung Barat

Jurnal atau Artikel

- Bahri S. 2023. "Hukum Promosi Produk Dalam Perspektif Hukum Islam", *Episteme*, 8(1)
- Banju, Danial Ndilu Hamba. 2019. "Pelayanan Pemerintah Desa Dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan", *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2, Vol.1 No.1
- Dwimayanti, Ida Hayu. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik". *Dialogue: JIAKP*, Vol 1, No. 1
- Fuah, Marfuah. 2024. "Efektivitas dan Fungsi Hukum dalam Masyarakat Perspektif Filsafat Hukum," *Journal of De Jure Legal Research*, Vol. 5, No. 2
- Jayasinga, Ika Pusparini Anindita., dan Agus Triono. 2023. "Digitalization of Population Administration to Facilitate Public Services in the Era of Regional Autonomy", *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding (IJMMU)*, Vol. 10, No. 5
- Jusuf, Muhamad Bacharuddin., dan Adara Khalfani Mazin. 2024. "Penerapan Teori Hans Kelsen Sebagai Bentuk Upaya Tertib Hukum di Indonesia," *Jurnal DASSOLLEN*, Vol. 3, No. 1
- Kristiadi, Josua. 2023. "Novasi Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Dengan Tanda Tangan Elektronik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Murung Raya Provinsi Kalimantan Tengah", *Jurnal Program Studi Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Institut Pemerintahan Dalam Negeri*, Vol.1 No.7
- Mappagiling, Muhammad Ihsan. 2024. "Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi Kantor Kecamatan Duapitue Kabupaten Sidenreng Rappang", *Journal of Government Science Studies*, 1(2)
- Moe, Ronald C and Gilmour, Robert S. 2020. "Rediscovering Principles of Public Administration: The Neglected Foundation of Public Law". *Public Administration Review*, Vol. 55, No. 2
- Mulyono, Eko. 2023. "Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Pengelolaan Administrasi Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Berau". *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol.1 No.1
- Novita, R. A., dan Agung Basuki Prasetyo, S. 2017. "Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo". *Diponegoro Law Journal*, 6(2)
- Pangesti, Dias Annisaa., Joko Tri Nugraha., Suci Iriani Sinuraya., dan Ghaziah Nurika Akhni. 2024. "Kajian Penerimaan Aplikasi IKD Dalam Meningkatkan

Kualitas Layanan Dukcapil Pemalang: Upaya Menuju Transformasi Layanan”, *Jurnal Ilmiah Global Education*, 5 (2)

Prameswari, Kania Prameswari., Made Gde Surya Hidayat Resen., dan Christina Dahana. 2024. “Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Ketertiban Umum Terkait Penyalahgunaan Fungsi Trotoar Sebagai Tempat Parkir”, *e-Journal Universitasb Udayan*, 2(3)

Rohman, Didik Fakthur. 2023. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)”, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.1, No.5

Safa’at, Rachmad. 2022. “Efektivitas Hukum dalam Perspektif Empiris”. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 52 No. 3

Triono, Agus. 2018. “Eksistensi Lembaga Pengawasan Ombudsman Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Daerah, *Jurnal Sosiologi*, Vol. 17, No.1

Wiarti, July. 2023. “Efektivitas Penegakan Hukum Tindak Pidana Korupsi di Indonesia (Pendekatan Lawrence M. Friedman)”. *UIR Law Review*, Vol. 7, No. 1

Yunita, Rahma. 2017. “Studi Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Bukit Makmur Kecamatan Kaliorang Kabupaten Kotai Timur”, *e-Journal Pemerintahan Integratif*, 5(3)

Website

https://umj.ac.id/just_info/perbedaan-kartu-keluarga-terbaru-dan-cara-mendapatkannya/

<https://permenpanrb.go.id>

<https://lampungbaratkab.bps.go.id>

pelandukhebat.lampungbaratkab.go.id