

**PENGAWASAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KETERTIBAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Pada Program Kekhususan Bagian Hukum Administrasi Negara
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

ARDILA MARDAYANTI

02011182025061

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

INDRALAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : **ARDILA MARDAYANTI**
NIM : **02011182025061**
PROGRAM KEKHUSUSAN : **HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

JUDUL SKRIPSI

**PENGAWASAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN KETERTIBAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KOTA PALEMBANG**

Telah Diuji Dan Lulus Dalam Sidang Ujian Komprehensif Pada Tanggal 14 Juni 2024
Dan Dinyatakan Lulus Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Hukum Pada
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya

Indralaya, 28 Juni 2024

Pembimbing Utama



Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum
NIP : 198109272008012013

Pembimbing Pembantu



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H
NIP : 198806012022032004

Mengetahui

Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S
NIP : 196201311989031001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Ardila Mardayanti
Nomor Induk Mahasiswa	: 02011182025061
Tempat, Tanggal Lahir	: Musi Banyuasin, 11 Maret 2002
Fakultas	: Hukum
Strata Pendidikan	: S1
Program Studi	: Ilmu Hukum
Program Kekhususan	: Hukum Administrasi Negara

Dengan ini menyatakan skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks. Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya apabila saya terbukti melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Indralaya, 16 April 2024

Ardila Mardayanti
02011182025061

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Jangan mengikuti standar kehidupan orang lain, kamu keren dengan menjadi diri kamu sendiri”

“kaya bermanfaat, miskin bermartabat”

(Ardila Mardayanti)

“Kalo sudah nyaman mengapa harus diganti”

(Toni Kross)

Dengan ketulusan hati

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tua Tercinta

Alm. Darsono & Rumiah

2. Keluarga Besar, dan

3. Almamater yang saya banggakan

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat, karunia kasih sayang dan izin-nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang **“PENGAWASAN PENERBITAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK UNTUK MEWUJUDKAN KETERTIBAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA PALEMBANG”**. Tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai sosok figure tauladan bagi penulis dan semoga kita semua senantiasa menjadi umatnya hingga akhir zaman.

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terkhusus kepada Ibu Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum selaku pembimbing utama dan Ibu Taufani Yunthia Putri, S.H., M.H selaku pembimbing pembantu. Atas saran, petunjuk, arahan, ilmu serta nasehat yang tak ternilai dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari keterbatasan pengetahuan maupun pengalaman penulis sehingga skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, akan tetapi kiranya semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya serta dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu hukum.

Indralaya, 16 April 2024

Penulis,

Ardila Mardayanti
02011182025061

UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji syukur tiada hentinya atas kehadiran Allah SWT, atas rahmat, berkah hidayah, dan karunia nya saya telah dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada junjungan Nabi Besar, Nabi Agung, Nabi Muhammad SAW yang tela membawa kita dari dunia yang gelap gulita menuju dunia yang terang benderang penuh kebaikan.

Dalam penyusunan skripsi ini saya menyadari begitu banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak, untuk itulah dalam kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Terima Kasih kepada Allah SWT.
2. Bapak Prof. Dr. Febrian, S.H., M.S selaku Dekan fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
3. Bapak Dr. Mada Apriadi, S.H., MCL. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak membimbing saya dari awal perkuliahan hingga akhir.
4. Ibu Vegitya Ramadhani Putri, S.H., S.Ant., m.A., LL.M selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Zulhidayat, S.H., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

6. Ibu Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum selaku Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak memberikan sumbangsih pemikiran, arahan, dan motivasi dalam pengerjaan skripsi.
7. Bapak Alm. H. Ahmaturrahman, S.H., M.H selaku Pembimbing Kedua saya yang telah berperan penting dalam pengerjaan skripsi dan semoga amal ibadah beliau diterima di sisi Tuhan.
8. Ibu Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H selaku Pembimbing Kedua saya yang telah berperan penting dalam setiap proses pengerjaan skripsi penulis.
9. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya
10. Semua staff & pegawai di fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan layanan terbaik kepada seluruh mahasiswa selama perkuliahan.
11. Superhero, panutan serta cinta pertama yang tak akan pernah terlupakan, Ayahanda Alm. Darsono yang sudah 6 tahun pergi meninggalkan anak perempuannya. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dari beda alam sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana. Perjuangan nya tidak akan pernah tergantikan.
12. Pintu surgaku, Ibunda Rumiah. Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan program study penulis, beliau juga memang tidak sempat

merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, tetapi semangat, motivasi serta doa yang selalu beliau berikan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

13. Untuk para saudara ku yaitu Ryan, Devi, Bowo, Wawan. Terima kasih sudah menjadi *Mood Booster* dan menjadi alasan penulis untuk pulang karena selalu meninggalkan rumah demi menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
14. Untuk sahabatku Angeli Hawa Rani yang selalu setia disamping penulis dalam keadaan apapun mau duka ataupun suka, selalu mensupport dan selalu memberikan wadah di setiap curhatan sipenulis.
15. Semua teman seperjuangan Angkatan 2020 Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
16. Seluruh teman-teman Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
17. Seluruh Kakak tingkatku yang telah berusaha memberikan bimbingan ilmu selama berkuliah di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
18. Terima Kasih kepada Pegawai DisDukcapil Palembang dan Lembaga Ombudsman Palembang yang telah siap untuk membantu serta memberikan informasi tentang data-data yang diperlukan penulis dalam pengerjaan skripsi.
19. Terima kasih kepada Bruno Mars dan Klub Manchester United yang sangat ku gemari hingga pada saat ini, kalian telah menemani dan menghibur hari-hari sipenulis untuk menjadi lebih berwarna dan bahagia

walaupun ada lawakan sedikit, dan juga selalu memotivasi melalui karya-karyamu.

20. Serta masih banyak lagi pihak yang sangat berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga amal baik yang diberikan semua pihak mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT.

Terima kasih, Skripsi ini merupakan sebuah karya yang saya tulis sejak Desember 2023 dan di selesaikan pada April 2024. Skripsi ini juga menjadi saksi bisu atas perjuangan yang selalu mengeluh atas malasnya diri ini. Sebagai anak perempuan satu-satunya, yang bahunya selalu didominasi untuk kuat, hatinya harus setegar karang, telinganya harus siap mendengar, kedua tangan yang harus siap menopang, sayapnya yang selalu patah namun harus tetap kuat dan terbang, kesabaran yang harus seluas samudra, dan mempertaruhkan dirinya agar dimenangkan. Tentang sebuah kemenangan yang ingin dicapai untuk kedua orang tua dan keluarga yang menjadi kekuatan dan alasan yang masih bertahan hingga sejauh ini untuk membalas semua yang telah diberikan kepada ku pada semasa itu dan walau tanpa meminta kembali.

Indralaya, 16 April 2024

Penulis,

Ardila Mardayanti

02011182025061

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI	x
ABSTRAK	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup Penelitian	10
F. Kerangka Teori	11
1. Teori Kepastian Hukum	11
2. Teori Good Governance	17
3. Teori Pelayanan Publik	22
4. Teori Pengawasan	27
G. Metode Penelitian	30
1. Jenis Penelitian	31
2. Pendekatan Penelitian	31
3. Jenis dan Sumber Bahan Hukum	33
4. Lokasi Penelitian	35
5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	35

6. Teknik Analisis Bahan Hukum	36
7. Teknik Penarikan Kesimpulan	36
BAB II TINJAUAN PENGAWASAN PENERBITAN KARTU TANDA	
PENDUDUK ELEKTRONIK.....	37
A. Pengawasan.....	37
1. Pengertian Pengawasan Menurut Para Ahli	37
2. Syarat-Syarat Pengawasan	40
3. Maksud dan Tujuan Pengawasan	42
4. Tahap-Tahap Proses Pengawasan	45
5. Sifat dan Waktu Pengawasan	47
6. Jenis dan Teknik Pengawasan	52
B. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dalam Administrasi	
Kependudukan	57
1. Pelayanan KTP Elektronik	58
2. Proses Pembuatan KTP Elektronik	61
BAB III PEMBAHASAN	63
A. Pengaturan Pengawasan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	
Elektronik Dalam Ragka Mewujudkan Ketertiban Administrsi	
Kependudukan di Kota Palembang.....	63
B. Implementasi Pengawasan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk	
Elektronik Dalam Ragka Mewujudkan Ketertiban Administrsi	
Kependudukan di Kota Palembang.....	75
BAB IV PENUTUP	86
A. Kesimpulan	86
B. Rekomendasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.....	94

ABSTRAK

Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini ialah pengaturan dan implementasi pengawasan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang. Tujuannya yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan dan implementasi pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang. Dalam Penulisan ini menggunakan metode penelitian normatif yaitu dengan melakukan wawancara kepada pihak Dukcapil dan Ombudsman perwakilan kota Palembang dan beberapa sumber bahan hukum lainnya. Pengaturan pengawasan penerbitan KTP elektronik yakni dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 35 ayat (1) menjelaskan bahwa pengawasan penyelenggaraan dilakukan oleh pengawas internal dan eksternal, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara, dan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 7 huruf (h) menjelaskan bahwa Pemerintah kabupaten atau kota bertanggungjawab atas koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan. Implementasi pengawasan penerbitan KTP elektronik yakni lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan kota Palembang melakukan 2 cara yaitu dengan *Mystery Shopping* atau menyamar dan Survey Rutin tanpa memberi tahu instansi yang bersangkutan.

Kata Kunci : *KTP Elektronik, Pengaturan Pengawasan, dan Kebijakan Pelaksanaan.*

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pembantu,



Dr. Iza Rumesten Rs, S.H., M.Hum
NIP : 198109272008012013



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H
NIP : 198806012022032004

Ketua Bagian Hukum Administrasi Negara



Dr. Iza Rumesten RS, S.H., M.Hum
NIP : 198109272008012013

ABSTRACT

The problem discussed in this thesis is the regulation and implementation of supervision the issuance of electronic identity cards in order to create orderly of the population administration in Palembang city. The aim was to find out and analyze the regulation and implementation of supervision over the issuance of electronic identity cards in order to realize orderly population administration in Palembang city. In this writing used a normative research method was conducting interviews with dukcapil and the ombudsman representing the city of Palembang and several other sources of legal materials. Regulations for supervision over the issuance of electronic identity cards were in law of the Republic of Indonesia number 25 in 2009 concerning public services article 35 paragraph (1) explains that supervision of implementation is conducted by internal and external supervisors, law of the Republic of Indonesia number 37 in 2008 concerning the ombudsman of the Republic of Indonesia article 1 paragraph (1) explains that the ombudsman has function was supervise the implementation of public services provided by state administrators, and law of the Republic of Indonesia number 24 of 2013 concerning amendments to law number 23 of 2006 concerning population administration article 7 letter (h) explains that the district or city government is responsible for coordinating supervision over the implementation of population administration. The implementation of supervision the issuance of electronic identity cards was the ombudsman institution of the Republic of Indonesia representing the city of Palembang in 2 ways, namely by mystery shopping or undercover and routine surveys without notifying the agency concerned.

Keywords: electronic identity cards, supervision regulation, and implementation policy.

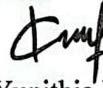
Advisor I

Advisor II



Dr. Iza Rumesten Rs, S.H., M.Hum

NIP 198109272008012013



Taufani Yunithia Putri, S.H., M.H

NIP 198806012022032004

Head Of The Department Of State Administrative Law

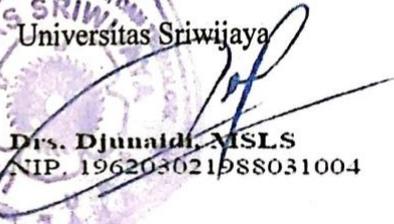


Dr. Iza Rumesten Rs, S.H., M. Hum

NIP 198109272008012013

Head of Technical Implementation Unit for Language

Universitas Sriwijaya



Drs. Djunaldi MSLs

NIP. 196203021988031004



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara hukum adalah negara yang berlandaskan atas hukum. Dengan kata lain, segala sesuatu yang berlangsung dinegara tersebut didasarkan atas hukum atau konstitusi. Lahirnya negara hukum banyak dipengaruhi oleh berbagai ideologi, falsafah bangsa, maupun keadaan suatu negara. Indonesia adalah negara yang mengutamakan kesejahteraan rakyatnya. Hukum sebagai salah satu hal yang sangat penting di dalam pembentukan suatu negara hukum, harus dapat menjadi payung terhadap segala permasalahan yang ada. Dan karena hukum memegang peranan tertinggi di dalam suatu negara, secara otomatis hukum berada diatas kepentingan politik atau penguasa, sehingga baik penguasa maupun warga negara harus mengikuti aturan-aturan hukum yang ada, tanpa terkecuali.¹

Hukum administrasi negara adalah hukum yang mengatur hubungan antara masyarakat dan pemerintah dalam melaksanakan fungsi dan kewenangannya sebagai penguasa. Disini hukum administrasi negara memegang peranan yang sangat penting sebagai pemecah masalah. Salah satu bentuk administrasi yang secara langsung bersentuhan pada setiap warga Negara yaitu administrasi instansi bidang kependudukan yakni KTP atau kartu tanda penduduk yang memiliki permasalahan baik dalam bentuk pelaksanaan maupun skandal korupsi yang menghantuinya. Masalah administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi

¹ Alfian Baffer, *Otonomi Daerah dalam Kesatuan*, Yogyakarta, Pustaka Belajar, 2001, hlm. 27.

penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk.²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 Ayat (1) menentukan “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada disuatu pemerintahan.³

Berbicara mengenai Pelayanan Publik maka yang akan dibahas merupakan pelayanan administratif. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor, Surat Ijin Mengemudi, dan lain sebagainya.⁴

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat (1) menentukan “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan

² Jimly Asshiddiqie, *Administrasi Kependudukan Dalam Perspektif Hukum Tata Negara*, Jakarta, Departemen Dalam Negeri, 2001, hlm. 21.

³ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

⁴ Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media, 2008, hlm. 10.

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”.⁵

Administrasi kependudukan memuat tentang peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, yang dimaksud dengan peristiwa kependudukan antara lain perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas atau perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Sedangkan peristiwa penting antara lain kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian. Kejadian tersebut harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan dan identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting, memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sipil dengan ketentuan Undang-Undang.⁶

Pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki Dasar Hukum atau Landasan Hukum yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kota Palembang. Tugas dan Fungsinya diatur lebih lanjut melalui Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Adapun tugas dari Dinas

⁵ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

⁶ Deddy Supriady Bratakusuma dan Dadang Solihin, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah daerah*, Jakarta, PT SU, 2002, hlm. 11.

Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut pasal 2 ayat (3) Peraturan Walikota Nomor 55 Tahun 2016 adalah membantu walikota dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan tugas pembantuan.⁷

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugasnya memiliki fungsi yang sangat fundamental. Adapun fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum. Pelayanan umum yang dimaksud dalam hal ini ialah masyarakat Indonesia dalam mengurus kegiatan administrasi seperti pembuatan dokumen baik dokumen pribadi maupun dokumen keluarga, yang dimaksud dalam dokumen pribadi ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Selain dokumen pribadi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga memiliki fungsi untuk menerbitkan administrasi dokumen keluarga, berupa Kartu Keluarga (KK), Buku Nikah, dan lain sebagainya.⁸

Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Palembang melaksanakan kewenangan desentralisasi dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Kota Palembang memberikan tugas dan wewenang kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melaksanakan pelayanan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kota Palembang dalam melaksanakan tugasnya terhadap Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Publik dibidang

⁷ Pasal 2 Ayat (3) Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

⁸ HAS Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi Aksara, 2008, hlm. 43.

administrasi kependudukan merupakan salah satu tugas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka melayani masyarakat umum, yang meliputi tugas dan fungsi, mendaftarkan dan menerbitkan KTP.

Implementasi kebijakan pelayanan KTP elektronik dalam pelayanan publik dengan penggunaan teknologi dan informasi yang saat ini sedang dilaksanakan dalam bidang pemerintahan. Melihat dari jumlah penduduk Indonesia yang sangat besar, pemerintah memerlukan program kependudukan yang akurat. KTP elektronik adalah kartu tanda penduduk elektronik sebagai identitas penduduk resmi negara Indonesia yang berbasis NIK (Nomor Induk Kependudukan).

Suatu pemerintahan yang baik (*good governance*) akan lahir dari suatu pemerintahan yang bersih (*clean government*), pemerintahan yang baik hanya dapat terwujud, manakala diselenggarakan oleh pemerintah yang baik, dan pemerintah akan baik apabila dilandaskan pada prinsip transparansi dan akuntabilitas.⁹

Informasi mengenai praktik *governance* dalam berbagai tingkat pemerintahan di Indonesia sudah mulai banyak tersedia. Bahkan, banyak pula rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah dan juga unsur-unsur non pemerintah. Mengenai cara ataupun strategi tersebut dengan memperbaiki praktik *governance* yang ada di Indonesia pada saat ini. Namun sejauh ini juga belum ada upaya sistematis untuk mengembangkan program dan kebijakan praktik tentang *governance*. Berbagai kendala ini menjadi faktor yang menjelaskan penyebab yang banyak belum

⁹ Azmiati Zulia dan Mhd. Asri Pulungan, "Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia", *Law Jurnal*, VOL. 1, No. 1, 2020, Medan, Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa, hlm. 36.

dilakukannya untuk memperbaiki kinerja tersebut. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah pusat ataupun daerah masih banyak bersifat sporadis atau tidak terintegritas nya dengan baik sehingga hasilnya belum banyak dirasakan oleh masyarakat luas. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* yang dapat dilakukan secara nyata dan lebih mudah.¹⁰

G.R. Terry mengatakan bahwa pengawasan adalah proses penentuan, apa yang harus dicapai yaitu standar apa yang sedang dilakukan yaitu pelaksanaan, menilai pelaksanaan dan apabila perlu dilakukan perbaikan perbaikan, sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana yaitu selaras dengan standar. Fungsi utama pengawasan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pegawai yang memiliki tanggung jawab bisa melaksanakannya dengan sebaik mungkin.¹¹

Fenomena Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang memiliki kewajiban untuk mengurus kegiatan administrasi masyarakat, seperti: pembuatan kartu tanda pengenal (KTP), pembuatan kartu keluarga (KK), pembuatan akta kelahiran dan lain sebagainya. Hal yang memperhatikan dalam hal ini ialah bahwa pada tahun 2018 lalu mengurus KTP elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Sumatera Selatan membutuhkan waktu hingga 1 tahun lantaran alat perekam yang sudah usang, keterbatasan sinyal hingga sumber daya manusia yang terbatas. Akibatnya, warga rela membayar biaya hingga Rp 300.000 sampai ada nominal lebih yang dilakukan untuk mempercepat pembuatan KTP elektronik. KTP elektronik ini merupakan barang

¹⁰ Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gajah Majah Universitas Press, 2021, hlm. 2-3.

¹¹ Malayu S.P.Hasibuan, *Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara, 2014, hlm. 242.

vital, yang akan menjadi dasar mengurus aneka hal mulai dari membuat Kartu Keluarga (KK), hingga mendaftar melakukan suatu proses registrasi ulang apapun.¹²

Peran lembaga Ombudsman Republik Indonesia dalam pengawasan penyelenggara pelayanan publik adalah langkah-langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan kasus-kasus atau laporan-laporan masyarakat tentang Maladministrasi. Masyarakat memahami kesalahan dari pelayanan publik merupakan hal yang biasa dan tidak terlalu penting (*trivial matters*), padahal kesalahan pelayanan publik tersebut dapat menimbulkan kerugian *materiil* dan *immateriil* serta situasi ketidakadilan yang merugikan hak-hak warga negara. Maka dari itu Pemerintah membentuk perundang-undangan yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan mendirikan lembaga yang mengawasi terwujudnya pelayanan publik yaitu Omdusman yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Pasal 1 ayat (1) menentukan “Ombudsman berfungsi mengawasi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Penyelenggara Negara dan Pemerintah baik Pusat maupun daerah termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara serta badan Swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu”.¹³

Mengingat kondisi geografis wilayah Indonesia maka Ombudsman Nasional dapat mendirikan Perwakilan Ombudsman Nasional di wilayah tertentu demi

¹² Aji YK Putra, “Mau Cepat Bikin e-KTP di Sumsel Harus Rela Bayar Pungli Rp 300.000”, <https://regional.kompas.com/read/2018/05/03/18222981/mau-cepat-bikin-e-ktp-di-sumsel-harus-relabayar-pungli-rp-300000?page=all> , diakses pada tanggal 15 agustus 2023, pukul 12.45 wib.

¹³ Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman.

memperlancar tugas Ombudsman. Pertimbangan lainnya terkait dengan otonomi daerah itu sendiri, sebab ada kewenangan-kewenangan tertentu yang tidak dilimpahkan kepada daerah otonom. Dalam menghadapi hal ini diperlukan kerjasama antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah. Perwakilan Ombudsman mempunyai hubungan hirarkis antara Ombudsman Nasional dan Ombudsman Daerah dalam rangka menjalankan tugas dan fungsinya serta dalam menghadapi masalah-masalah lainnya.¹⁴

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini adalah **Pengawasan Penerbitan KTP Elektronik Dalam Rangka Mewujudkan Ketertiban Administrasi Kependudukan di Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dilatar belakang maka dapat ditarik permasalahan yang akan di bahas dalam tulisan ini, yaitu :

1. Bagaimana Pengaturan Pengawasan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dalam Rangka Mewujudkan Ketertiban Administrasi Kependudukan di Kota Palembang?
2. Bagaimana Implementasi Pengawasan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dalam Rangka Mewujudkan Ketertiban Administrasi Kependudukan di Kota Palembang?

¹⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, Bab IX Pasal 43, hlm. 24-25

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis dan secara praktis :

1. Secara Teoritis

Manfaat secara teoritis, diharapkan penelitian ini dapat memberikankontribusi berupa ide dan pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya tentang pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang serta diharapkan agar menjadi referensi dan informasi yang bermanfaat dalam berbagai kegiatan dalam bidang hukum.

2. Secara Praktis

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dalam bidang Hukum Administrasi Negara serta dijadikan pedoman oleh pihak-pihak yang membutuhkan, yaitu :

a. Pemerintah

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan

memberikan kritik kepada penyelenggara pemerintah khususnya disdukcapil kota Palembang dalam melakukan fungsi pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

b. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)

Hasil Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan memberikan kritik kepada DPRD Kota Palembang sebagai lembaga pemerintah yang memiliki fungsi pengawasan terhadap lembaga penyelenggara pemerintahan yang ada di kota Palembang. sehingga mewujudkan pemerintahan yang *checks and balances*.

c. Masyarakat

Hasil Penelitian ini dapat memberikan analisis serta edukasi bagi Masyarakat terkhususnya di Provinsi Sumatera Selatan mengenai penerbitan KTP elektronik untuk mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan. Selain itu penelitian ini juga dapat digunakan salah satu referensi untuk masyarakat terkait tugas dan fungsi penerbitan KTP elektronik serta pengawasan dan implementasi dari pemerintah.

E. Ruang Lingkup Penelitian

Agar skripsi ini tidak keluar dari pembahasan atau menyimpang, maka ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada permasalahan yang menjadi objek permasalahan pada skripsi yakni berkaitan dengan pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di Kota Palembang tentang bagaimana pengaturan pengawasan penerbitan KTP elektronik dan bagaimana implementasi pemerintah dalam pengawasan tersebut

di Kota Palembang.

F. Kerangka Teori

1. Teori Kepastian Hukum

Di dalam suatu peraturan hukum, terkandung asas-asas hukum yang menjadi dasar pembentuknya. Dikatakan oleh Satjipto Rahardjo, bahwa asas hukum dapat diartikan sebagai “jantungnya” peraturan hukum.¹⁵ sehingga untuk memahami suatu peraturan hukum diperlukan adanya asas hukum. Dengan bahasa lain, Karl Larenz dalam bukunya *Methodenlehre der Rechtswissenschaft* menyampaikan bahwa asas hukum merupakan ukuran-ukuran hukum etis yang memberikan arah kepada pembentukan hukum.¹⁶ Oleh karena asas hukum mengandung tuntutan etis maka asas hukum dapat dikatakan sebagai jembatan antara peraturan hukum dengan cita-cita sosial dan pandangan etis masyarakat. Dalam pembentukan aturan hukum, terbangun asas yang utama agar tercipta suatu kejelasan terhadap peraturan hukum, asas tersebut ialah kepastian hukum. Gagasan mengenai asas kepastian hukum ini awalnya diperkenalkan oleh Gustav Radbruch dalam bukunya yang berjudul “*einführung in die rechtswissenschaften*”. Radbruch menuliskan bahwa di dalam hukum terdapat 3 (tiga) nilai dasar, yakni (1) Keadilan (*Gerechtigkeit*) (2) Kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*) dan (3) Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*).

Sejatinya keberadaan asas ini dimaknai sebagai suatu keadaan dimana telah pastinya hukum karena adanya kekuatan yang konkret bagi hukum yang

¹⁵ Satjipto Rahardjo, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 2012, hlm. 45.

¹⁶ Dewa Gede Atmaja, “Asas-Asas Hukum Dalam Sistem Hukum”, *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 12, No. 2, 2018, Denpasar, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa, hlm. 146.

bersangkutan. Keberadaan asas kepastian hukum merupakan sebuah bentuk perlindungan bagi yustisiabel (pencari keadilan) terhadap tindakan sewenang-wenang, yang berarti bahwa seseorang akan dan dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dalam keadaan tertentu.¹⁷ Pernyataan tersebut sejalan dengan apa yang dikatakan oleh *Van Apeldoorn* bahwa kepastian hukum memiliki dua segi, yaitu dapat ditentukannya hukum dalam hal yang konkret dan keamanan hukum. Hal memiliki arti bahwa pihak yang mencari keadilan ingin mengetahui apa yang menjadi hukum dalam suatu hal tertentu sebelum ia memulaiperkara dan perlindungan bagi para pencari keadilan.

Dari pandangan tersebut maka dapat dipahami bahwa tanpa adanya kepastian hukum orang tidak tahu apa yang harus diperbuatnya dan akhirnya timbulah ketidakpastian (*uncertainty*) yang pada akhirnya akan menimbulkan kekerasan (*chaos*) akibat ketidaktegasaan sistem hukum. Sehingga dengan demikian kepastian hukum menunjuk kepada pemberlakuan hukum yang jelas, tetap dan konsisten dimana pelaksanaannya tidak dapat dipengaruhi oleh keadaan-keadaan yang sifatnya subjektif.¹⁸

Meskipun dikatakan bahwa asas hukum merupakan jantung dari peraturan hukum, akan tetapi tidak dapat disamakan antara asas hukum dan norma hukum dalam bentuk hukum positif. Asas hukum hanya bersifat mengatur dan menjelaskan (eksplanasi), dimana tujuannya hanya memberi ikhtisar dan tidak

¹⁷ Sudikno Mertokusumo, *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti, 1993, hlm. 2.

¹⁸ R. Tony Prayogo, "Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang", *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 13, No. 2, 2016, Jakarta Selatan, Kementerian Hukum dan Ham, hlm. 194.

normative. Oleh karena itu asas hukum tidak termasuk hukum positif dan tentu tidak dapat diterapkan secara langsung untuk menyelesaikan sengketa hukum. Dalam hal ini, Van Eikema Hommes secara tegas mengatakan asas hukum tidak boleh dianggap sebagai norma-norma hukum yang konkrit, tetapi dipandang sebagai dasar-dasar umum atau petunjuk-petunjuk bagi hukum yang berlaku.¹⁹

a) Penalaran Positivisme Hukum

Penalaran hukum menurut Shidarta pada dasarnya adalah kegiatan berpikir problematis.²⁰ Pola-pola penalaran hukum sangat dipengaruhi oleh sudut pandang dari subjek-subjek yang melakukan penalaran. Sudut pandang inilah yang kemudian bermuara menjadi orientasi berpikir yuridis, yakni berupa model-model penalaran didalam disiplin hukum, khususnya sebagaimana dikenal luas sebagai aliran-aliran filsafat hukum.²¹ Apa yang dimaksud dengan sudut pandang ialah latar belakang subjektif dari suatu kerangka orientasi berpikir yuridis. Dalam gagasannya, Auguste Comte mencetuskan hukum tiga tahap atau yang kerap dikatakan sebagai “*Law of three stages*” (tahap teologis, metafisik, dan positif) dalam bukunya yang berjudul *Cours de Philosophie Positive*. Makna positivis yang dikatakan oleh Comte dalam tahap tersebut dapat diartikan dalam 5 (lima) kemungkinan, yakni:

- a) Sebagai lawan atau kebalikan yang bersifat khayal, maka positif diartikan sebagai pensifatan sesuatu yang nyata.

¹⁹ Sidharta, *Karakteristik Penalaran Hukum Dalam Konteks Keindonesiaan*, Bandung, Alumni Bandung, 2006, hlm. 204.

²⁰ Shidarta, *Hukum Penalaran dan Penalaran Hukum*, Yogyakarta, Genta Publishing, 2013, hlm. 123.

²¹ *Ibid.* hlm. 126.

- b) Sebagai lawan atau kebalikan sesuatu yang tidak bermanfaat, maka pengertian positif diartikan sebagai pensifatan sesuatu yang bermanfaat.
- c) Sebagai lawan atau kebalikan sesuatu yang meragukan, maka pengertian positif diartikan sebagai pensifatan sesuatu yang sudah pasti.
- d) Sebagai lawan atau kebalikan sesuatu yang kabur, maka pengertian positif diartikan sebagai pensifatan yang jelas atau tepat.
- e) Sebagai lawan atau kebalikan sesuatu yang negative, maka pengertian positif dipergunakan untuk menunjukkan sifat-sifat filsafatnya, yang selalu menuju ke arah penataan atau penertiban.²²

Seiring dengan pengaruh positivisme yang merambah dunia sains pada umumnya, maka tidak terkecuali disiplin hukum pun menghadapi keadaan serupa. Ketika para penganut positivisme mengamati hukum sebagai obyek kajian, mereka menganggap hukum hanya sebagai gejala sosial. Kaum positivisme pada umumnya hanya mengenal ilmu pengetahuan yang positif, demikian pula positivisme hukum hanya mengenal satu jenis hukum, yakni positivisme hukum. Istilah ini dalam definisinya yang paling

²² Widodo Dwi Putro, *Kritik Terhadap Paradigma Positivisme Hukum*, Yogyakarta, Genta Publishing, 2011, hlm. 11.

tradisional tentang hakikat hukum dimaknai sebagai norma-norma positif dalam sistem perundang-undangan.²³

Pada aliran positivisme, hukum terbit sebagai produk eksplisit suatu sumber kekuasaan politik tertentu yang berlegitimasi. Dalam hal ini, hukum utamanya terwujud sebagai perintahperintah eksplisit yang secara positif telah terumus jelas guna menjamin kepastiannya, seperti misalnya peraturan perundang-undangan yang berlaku secara nasional di suatu negara. Untuk itu, dapat dikatakan bahwa operasi aliran-aliran tersebut didasarkan utamanya pada norma positif legislatif dari ranah normatif positif. Keberadaan positivisme hukum menunjukkan fakta bahwa hukum itu dibuat dan dihapuskan oleh tindakan-tindakan manusia, jadi terlepas dari moralitas dan sistem-sistem norma itu sendiri. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa hukum berdiri sendiri dan secara tegas terpisah dari moral (antara hukum yang berlaku dan hukum yang seharusnya, antara *das sein* dan *das sollen*). Pada konteks ini, tidak ada hukum lain selain perintah penguasa.²⁴

b) Keterkaitan antara Asas Kepastian Hukum dengan Penalaran Positivisme Hukum

Hukum dalam aliran yang positivisme mengharuskan adanya "keteraturan" (*regularity*) dan "kepastian" (*certainty*) guna menyokong bekerjanya sistem hukum dengan baik dan lancar.³² Sehingga tujuan kepastian hukum mutlak untuk dicapai agar dapat melindungi kepentingan

²³ Johni Najwan, "Implikasi Aliran Positivisme Terhadap Pemikiran Hukum", *Jurnal Ilmu Hukum Inovatif*, Vol. 2, No. 3, 2010, Jambi, Fakultas Hukum Universitas Jambi, hlm. 198.

²⁴ Theo Huijbers, *Filsafat Hukum dalam Lintasan Sejarah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 1993, hlm. 122.

umum (yang mencakup juga kepentingan pribadi) dengan fungsi sebagai motor utama penegak keadilan dalam masyarakat (*order*), menegakkan kepercayaan warga negara kepada penguasa (pemerintah), dan menegakkan wibawa penguasa dihadapan pandangan warga Negara.²⁵

Selain memberikan kejelasan, positivisme hukum bila diaplikasikan ke dalam pemikiran tentang hukum dalam ranah asasi, maka positivisme hukum ini menghendaki adanya pelepasan pemikiran meta yuridis mengenai hukum sebagaimana dianut oleh para pemikir hukum alam (*naturalis*). Oleh karena itu, setiap norma hukum harus eksis dalam alamnya yang objektif sebagai norma-norma positif, serta ditegaskan dalam wujud kesepakatan kontraktual yang konkret antara warga masyarakat dengan wakil-wakilnya. Disini hukum bukan lagi dikonsepsikan sebagai asas-asas moral meta yuridis yang abstrak tentang hakikat keadilan, melainkan *ius* yang telah mengalami positivisasi sebagai *lex*, guna menjamin kepastian mengenai apa yang terbilang sebagai hukum, dan apa pula yang sekalipun normatif harus dinyatakan sebagai hal-hal yang bukan terbilang hukum. Kepastian hukum dapat dikatakan merupakan anak kandung dari penalaran positivisme terhadap hukum. Positivisme hukum seperti yang sebelumnya telah dijelaskan berusaha menciptakan suatu hukum yang objektif ataupun tertulis yang dibuat oleh negara untuk menciptakan keteraturan bagi masyarakatnya. Dengan hukum yang demikian maka akan menciptakan apa yang dikatakan sebagai asas kepastian hukum, dimana masyarakat tempat hukum berada

²⁵ Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah, *Filsafat, Teori, & Ilmu Hukum Pemikiran Menuju Masyarakat yang Berkeadilan dan Bermartabat*, Jakarta, Rajawali Pers, 2014, hlm. 200-201.

terjamin secara pasti bahwa terdapat hukum yang mengaturnya tentang apa yang harus dilakukan dan tidak harus dilakukan. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa positivisme hukum ini mensarikan nilainya untuk menciptakan suatu hukum yang jelas ke dalam asas kepastian hukum. Dengan demikian, hukum tidak berdasar pada spekulasi-spekulasi subjektif semata yang akan menjadikan hukum abu-abu dan tak nampak kejelasan di dalamnya.²⁶

Teori Kepastian Hukum untuk menganalisis pengaturan pengawasan dan implementasi pengawasan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.

2. Teori Good Governace

Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance* yang terdiri dari transparansi dan akuntabilitas agar terwujud peningkatan pelayanan dan peningkatan kapabilitas dari aparatur negara yang ada. Transparansi dan akuntabilitas merupakan salah satu syarat agar dapat menciptakan *corporate governance*.²⁷

Issue yang paling mengemuka saat ini adalah penyelenggara pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam pengelola administrasi publik yang merupakan tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat. Kata *Good* dalam *good governance* memiliki arti efektif dan efisien fungsional dari pemerintahan dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah

²⁶ Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*, Jakarta, Elsam & Huma, 2002, hlm. 96.

²⁷ Effendi, Muh Arief, *The Power Of Good Corporate Governance*, Jakarta, Penerbit Salemba Empat, 2016, hlm. 11.

ditetapkan terlebih dahulu. Mardiasmo menyatakan *Good Governance* adalah sebuah konsep pemerintahan yang baik dan berorientasi kepada pembangunan sector publik. Tujuan akhir yang dicapai adalah peningkatan pembangunan dan kesejahteraan publik. Dimana capaian ini akan terwujud jika pemerintahan menjalankan fungsinya dengan baik.²⁸

Tata kelola yang baik adalah unsur-unsur yang dapat dikontrol oleh dewan dapat mengendalikan bisnis dan hasil yang sesuai, memungkinkan peningkatan kinerja dan akuntabilitas. Tata pemerintahan yang baik antara lain bersifat partisipatif, transparansi dan akuntabel. Hal ini juga efektif dan merata. Dan itu mempromosikan aturan hukum. Tata pemerintahan yang baik memastikan bahwa prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus yang luas dimasyarakat dan bahwa suara orang-orang yang paling miskin dan yang paling rentan didengar dalam pengambilan keputusan mengenai alokasi sumber daya pembangunan.²⁹

Good governance adalah penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggungjawab serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain. Secara konseptual pengertian tata kelola pemerintahan yang baik mengandung dua pemahaman yaitu, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan berkeadilan sosial. Lembaga Administrasi

²⁸ Mardiasmo, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta, Andi, 2021, hlm. 74.

²⁹ Eysink, W and Paape, *Good Governance Driving Corporate Performance? A Meta-analysis of Academic Research dan Invitation to Engage in The Dialogue*, Netherland, Deloitte, 2016, hlm. 10.

Negara mengemukakan tata kelola pemerintah yang baik adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat yang saling berhubungan dan menjalankan fungsinya masing-masing. *Good governance* dengan menggunakan indikator yang diadaptasi dan dimodifikasi dari Lembaga Administrasi Negara adalah transparansi, keadilan, akuntabilitas, responbilitas, aturan hukum, partisipasi, orientasi konsensus, efektifitas dan efisien, serta visi strategi.³⁰

Good governance cenderung meningkat bila pelaksanaan pengendalian internal dan penerapan total kualitas manajemen diterapkan secara optimal dan pengendalian internal memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap *Good Governance*.³¹

Prinsip-prinsip *Good Governance*

a) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan. Instrumen dasar akuntabilitas

³⁰ Diana Sari, "Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan, Penyelesaian Temuan Audit terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dan Implikasinya Terhadap Penerapan Prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan", *Journal of Economics and Business*, 2012, Bandung, Universitas Widyatama, hlm. 116-124.

³¹ Fadilah S. "The Influence of Good Governance Implementation to Organization Performance Study on Institution Amil Zakat Indonesia". *International Journal of Social Sciences*, 71, 2013, Vol. 14, No. 14, Padang, Universitas Andalas, hlm. 15-33.

adalah peraturan perundang-undangan yang ada, dengan komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen instrumen pendukungnya adalah pedoman tingkah laku dan sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintahan dan sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas.

b) Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan.

c) Partisipasi Masyarakat

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan

mereka. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.³²

Salah satu prinsip good governance yang masih menjadi masalah sampai saat ini dan menjadi akar dari masalah adalah prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas adalah alat ampuh untuk mencegah penyimpangan anggaran dan pemborosan penggunaan sumber daya yang semakin langka. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai pelayanan publik dan menjalankan fungsi yang diwajibkan berdasarkan regulasi yang ada. Kemajuan kesejahteraan negara tidak akan tercapai secara konsisten tanpa adanya akuntabilitas dalam pelaksanaan pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik. Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyelenggara kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab berbagai hal yang menyangkut kebijakan publik. Bentuk dan cermin akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yaitu dengan dikeluarkannya beberapa peraturan, seperti Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan beberapa Peraturan Pemerintah sebagai pelaksanaan dari undang-undang dimaksud, antara lain Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 105 Tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 108 Tahun 2000.

³² Eviva Nur Khobiburrohman, *et al* "Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan *Good Governance*", *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol. 3, No. 2, 2020, Malang, Universitas Muhammadiyah Malang, hlm. 143-144.

Tanggung jawab menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia. Setiap warga negara dari dalam kandungan sampai dengan meninggal dunia pasti berurusan dengan birokrasi pemerintah. Dari saat berada dalam kandungan dan harus periksa ke puskesmas atau rumah sakit sampai pada saatnya setelah meninggal nanti harus mengurus surat kematian dari Lurah untuk memperoleh kapling di Tempat Pemakaman Umum. pelayanan publik dapat menyangkut bidang pendidikan, sosial, ekonomi, listrik, dan masih banyak lagi. Karena itu tuntutan-tuntutan terhadap birokrat semakin tinggi dan kurang perhatian para birokrat dalam proses pelayanan publik. Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik terlalu berorientasi pada kegiatan dan tanggung jawab formal. Penekanan kepada hasil dan kualitas pelayanan sangat kurang. Untuk menciptakan good governance yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan birokrasi pemerintah yang akuntabel, kesadaran di antara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya mengubah citra pelayanan publik sangat diperlukan bagi perbaikan birokrasi.³³

Teori Good Governance untuk menganalisis implementasi pengawasan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.

3. Teori Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu kualitas pelayanan publik di

³³ Adinda Dewi Asmara, *et al*, "Penerapan Nilai-Nilai *Good Governance* Di Indonesia", *Jurnal Mediasosian*, Vol. 6, No. 2, 2022, Jakarta, Universitas Muhammadiyah Jakarta, hlm. 271-273.

semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan. Peningkatan pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 adalah tahun inovasi pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, Tidak dapat untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. Pelayanan yang seharusnya ditunjukkan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikan, birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.³⁴

³⁴ Sinambela, *et al*, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*,

Pelayanan publik secara konseptual dapat dijelaskan dengan menelaah kata demi kata. Menurut Kotler, disebutkan bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Istilah publik dalam pengertian sehari-hari di Indonesia sering dipahami sebagai negara atau umum, hal ini biasa dijumpai dalam pola Bahasa Indonesia yang menterjemahkan publik seperti pada istilah publik administration yang diterjemahkan sebagai administrasi negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, atau orang banyak.³⁵

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu

Jakarta, Bumi Aksara, 2006, hlm. 34.

³⁵ Abdul Mahsyar, "Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik", *Jurnal Otoritas*, Vol. 1, No. 2, Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, 2011, hlm. 83.

diberikan.³⁶

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin antara lain :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.³⁷

Penelitian mengenai kepatuhan dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor

³⁶ Tjiptono, Fandy, *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*, Yogyakarta, Andi, 1997, hlm. 29.

³⁷ Sinambela, *et al*, *Op.Cit*, hlm. 35.

25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilaksanakan oleh Ombudsman RI pada sejak tahun 2013 dengan objek penelitian Kementerian Negara, Instansi Pemerintah, dan Pemerintah daerah baik Provinsi, Kabupaten dan Kota khususnya unit pelayanan perizinan langsung kepada kelompok masyarakat/perorangan/instansi.

Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik wajib memenuhi 10 unsur mengenai penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, yang terdiri atas:

- a. Standar Pelayanan Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi : dasar hukum, persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman bebas dari bahaya dan resiko keragu-raguan, dan evaluasi kinerja pelaksana.
- b. Maklumat Pelayanan
- c. Sistem Informasi Pelayanan Publik Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual

ataupun elektronik.

- d. Pengelolaan Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas Pelayanan Publik.
- e. Pelayanan Khusus yakni perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak, korban bencana alam, tanpa tambahan biaya.
- f. Biaya/Tarif Pelayanan Publik
- g. Perilaku Pelaksana dalam Pelayanan
- h. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan
- i. Pengelolaan Pengaduan
- j. Penilaian Kinerja³⁸

Teori Pelayanan Publik untuk menganalisis pengaturan pengawasan dan implementasi pengawasan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.

4. Teori Pengawasan

Istilah pengawasan banyak ditemui dan dikenal pada ilmu administrasi karena berkaitan langsung dengan tahapan pengelolaan.³⁹ Menurut Goerge R. Terry, pengawasan adalah cara menentukan apa yang telah dicapai, kemudian menilainya dan melakukan koreksi untuk memastikan hasil yang dicapai sesuai dengan rencana yang dibuat sebelumnya.⁴⁰ Lebih lanjut menurut Bagir Manan istilah “kontrol” atau pengawasan berkaitan erat dengan fungsi mengawasi dan

³⁸ Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

³⁹ Muchsan, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Yogyakarta, Liberty, 1992, hlm. 36.

⁴⁰ *Ibid.* hlm. 37.

hak untuk mengawasi sehingga pengawasan merupakan arahan yang diberikan terhadap suatu tindakan.⁴¹

Pengawasan secara internal dalam penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh: atasan langsung pada setiap unit satuan kerja atau satuan organisasi atau satuan kerja perangkat daerah (SKPD) pada setiap institusi, korporasi, lembaga independen untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik; dan pengawasan fungsional sesuai peraturan perundang-undangan. Pengawasan melekat (atasan langsung) pada hakikatnya adalah untuk mencegah secara dini terjadinya masalah penyalahgunaan wewenang, pemungutan biaya yang tidak prosedural, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak disiplinnya petugas pemberi pelayanan publik terhadap pihak yang menerima pelayanan, dan praktik mal administrasi lainnya. Sangat jelas bahwa pengawasan fungsional selalu harus dilaksanakan secara formal. Disamping itu prosesnya terikat pada waktu yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat.⁴²

Pengawasan eksternal penyelenggara pelayanan publik ini dilakukan oleh masyarakat, ombudsman, dan legislatif.

1. Pengawasan oleh Masyarakat

Pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pengawasan eksternal, sebagaimana yang

⁴¹ Bagir Manan, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Yogyakarta, Pusat Studi Fakultas Hukum UII, 2001, hlm. 16-17.

⁴² Syahrul Ibad, "Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik", *Jurnal UIS*, Vol. 1, No. 1, 2021, Jawa Timur, Fakultas Hukum Universitas Ibrahimy Situbondo, hlm. 66-67.

diatur dalam ketentuan Pasal 18 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana masyarakat berhak antara lain:

a. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.

- 1) Mendapatkan tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- 2) Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- 3) Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada lembaga ombudsman.
- 4) Mengadukan penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan atau tidak memperbaiki pelayanan kepada Pembina penyelenggara dan ombudsman.
- 5) Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

2. Pengawasan oleh Ombudsman

Selain yang disebutkan di atas ada pula lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yaitu ombudsman. Penyelenggara negara dan pemerintahan yang baik hanya dapat tercapai dengan peningkatan mutu aparatur penyelenggara negara dan pemerintahan serta penegakan asas-asas pemerintahan umum yang baik. Untuk merealisasikan maksud tersebut diperlukan keberadaan lembaga

pengawas eksternal (Ombudsman) yang secara efektif mampu mengontrol tugas penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Salah satu tugas ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayan publik. Maladministrasi dimaksud adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan immateriil bagi masyarakat (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman).⁴³

Teori Pengawasan untuk menganalisis pengaturan pengawasan dan implementasi pengawasan penerbitan kartu tanda penduduk elektronik dalam rangka mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan di kota Palembang.

G. Metode Penelitian

Metode penelitian berasal dari kata "*metode*" artinya cara yang tepat dalam menjalankan sesuatu sedangkan "*logos*" artinya ilmu atau pengetahuan. Maka, metode artinya suatu cara yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dengan menggunakan pemikiran yang teliti dan sama. Penelitian adalah suatu kegiatan dalam mencari, membuat catatan, membuat rumusan dan membuat analisis serta menyusun laporan.

Menurut Soerjono Soekanto yang dimaksud penelitian hukum adalah suatu

⁴³ *Ibid.* hlm. 68-69.

kegiatan ilmiah, yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari suatu atau beberapa gejala hukum tertentu, dengan jalan menganalisis. Di samping itu juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap faktor hukum tersebut, untuk kemudian mengusahakan suatu pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul didalam gejala yang bersangkutan.⁴⁴

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penulisan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah bahan hukum sendiri. Caranya dengan mengumpulkan bahan hukum berupa literatur-literatur bacaan dan peraturan perundang-undangan, penelitian. Penelitian ini dilaksanakan untuk mendapatkan argumentasi hukum apakah permasalahan dalam penelitian ini telah serupa dengan peraturan perundang-undangan yang legal serta bagaimana semestinya penyelesaian permasalahan dalam penelitian ini berdasarkan hukum. Penelitian normatif ini menggunakan penelitian terhadap asas-asas hukum (transparansi dan akuntabilitas) untuk menemukan jawaban dalam memecahkan masalah penelitian agar penelitian pada tulisan ini dapat sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan.⁴⁵

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penulisan skripsi adalah sebagai berikut.

⁴⁴ Zainudin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika, 2019, hlm. 1.

⁴⁵ Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar Metode Penelitian Hukum*, Surabaya, Scopindo Media pustaka, 2019, hlm. 2.

a. Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*)

Pendekatan perundang-undangan (*Statute Approach*) dilakukan dengan mengkaji semua undang-undang dan regulasi yang bersangkutan dengan permasalahan yang sedang diteliti yaitu Pengawasan penerbitan KTP elektronik dalam rangka untuk mewujudkan ketertiban administrasi kependudukan. Pendekatan perundang-undangan dalam penelitian hukum ini memiliki kegunaan secara praktis karena pendekatan undang-undang ini akan membuka kesempatan bagi peneliti untuk mempelajari adakah konsistensi dan kesesuaian antara suatu undang-undang dasar dengan undang-undang lainnya atau UUD dengan UU.

b. Pendekatan kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus (*case approach*) merupakan pendekatan yang dilakukan dengan mengamati secara langsung terkait proses berlakunya hukum normatif pada suatu peristiwa hukum tertentu di masyarakat atau lembaga hukum yang menerapkan aturan hukum. Pendekatan ini berfokus pada penerapan hukum normatif baik yang sedang berlangsung atau belum selesai.⁴⁶

c. Pendekatan Sosiologis Hukum (*Sociologis Legal Approach*)

Pendekatan sosiologis merupakan landasan kajian sebuah studi atau penelitian menggunakan studi empiris atau melalui pendekatan penelitian lapangan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi resmi dari hasil wawancara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di

⁴⁶ Amiruddin, dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 10, Depok, PT. Raja Grafindo Persada, 2018, hlm. 118.

Kota Palembang pada pembahasan tersebut. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa sosiologi hukum didefinisikan sebagai suatu cabang ilmu pengetahuan yang secara analitis dan empiris menganalisis atau mempelajari hubungan timbal balik antara hukum dengan gejala-gejala sosial lainnya.⁴⁷

3. Jenis dan Bahan Hukum

Dalam penelitian ini, jenis bahan hukum yang digunakan dan diperlukan adalah bahan hukum primer, sekunder dan tersier yaitu :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah Bahan hukum utama dalam penelitian yang diperoleh langsung dari lapangan. Bahan hukum primer, yaitu bahan-bahan hukum yang mempunyai kekuatan mengikat berupa peraturan perundang-undangan yang ada, meliputi :

- a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- b) Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).
- c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik

⁴⁷ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI Press, 1986, hlm. 51.

Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).

- d) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).
- e) Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Palembang (Lembaran Daerah Kota Palembang Tahun 2016 Nomor 6).
- f) Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

Bahan hukum primer juga bisa diperoleh melalui observasi dan wawancara.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah bahan yang diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan (*Library Research*), bahan yang diperoleh melalui dokumen-dokumen resmi, buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, disertai dan peraturan perundang-undangan.⁴⁸

c. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu, bahan-bahan yang memberikan petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan primer dan sekunder meliputi, jurnal ilmu hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Hukum, internet dan sebagainya.

⁴⁸ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2012, hlm. 66

4. Lokasi Penelitian

Penelitian ini memerlukan data-data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Palembang yang beralamat di Jalan Demang lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151 dan Kantor Ombudsman Kota Palembang yang beralamat di Jalan Radio No. 1 Kelurahan Ilir IV, Kecamatan Ilir Timur 1, Palembang, Sumaera Selatan.

5. Teknik Pengumpulan Bahan Hukum

Dalam penulisan skripsi ini, teknik pengumpulan data dan bahan hukum dapat diperoleh dengan cara :

a. Wawancara

Wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang telah disiapkan secara langsung atau lisan kepada pihak-pihak yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Pihak-pihak nya ialah :

1. Bapak Sahlan Syamsu sebagai kepala bidang pelayanan penduduk di Dukcapil kota Palembang.
2. Ibu Windu Rohima Selaku keasistenan penerimaan laporan di Ombudsman perwakilan kota Palembang.
3. Bapak Hendry selaku keasistenan pencegahan di Ombudsman perwakilan kota Palembang
4. Bapak Rahadia Vishnu selaku keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan di Ombudsman perwakilan kota Palembang.
5. Ibu Erika Lestari selaku masyarakat kota Palembang.

b. Studi Kepustakaan

Yakni memperoleh bahan hukum dengan mengkaji peraturan perundang-perundangan, buku-buku, literatur, laporan yang berkaitan dengan penelitian.

6. Teknik Analisis Bahan Hukum

Analisis bahan hukum dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif yaitu langkah-langkah yang dilakukan melalui penelaahan sumber hukum primer maupun sekunder yang di tuliskan dengan kalimat-kalimat yang teratur, logis, sistematis agar memudahkan dalam pemahaman selanjutnya dapat mengambil kesimpulan sebagai jawaban untuk memecahkan permasalahan yang terdapat pada penelitian ini agar sesuai dengan tujuan penelitian.⁴⁹

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan, penulis menggunakan metode deduktif. Metode deduktif merupakan teknik untuk menarik kesimpulan dari segala sesuatu yang bersifat umum, kovergen menjadi suatu kesimpulan yang bersifat khusus, dan tetap memiliki korelasi dengan masalah yang di bahas dalam skripsi.⁵⁰

⁴⁹ Hs Salim dan Erlies Septiana Nurbani, *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta, Rajawali Pers, 2013, hlm. 27.

⁵⁰ Surakhman Winamo, *Metode dan Teknik Dalam Bukunya Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung, Tarsio, 1999, hlm. 17

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Agus Dwiyanto, 2021, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gajah Majah Universitas Press, Yogyakarta.
- Alfian Baffer, 2001, *Otonomi Daerah dalam Kesatuan*, Yogyakarta, Pustaka Belajar.
- Amiruddin, dan Zainal Asikin, 2018, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Cet. 10, Depok, PT. Raja Grafindo Persada.
- Angger Sigit Pramukti, dan Meylani Chahyaningsih, 2016, *Pengawasan Hukum Terhadap Aparatur Negara*, Jakarta, Pustaka Yustisia.
- Bagir Manan, 2001, *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*, Yogyakarta, Pusat Studi Fakultas Hukum UI.
- Bohari, 2002, *Pengawasan Keuangan Negara*, Jakarta, Rajawali Pers.
- Daan Sugandha, 1989, *Pengantar Administrasi Indonesia*, Jakarta, Intermedia.
- Deddy Supriady Bratakusuma dan Dadang Solihin, 2002, *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintah daerah*, Jakarta, PT SU.
- Effendi, dan Muh Arief, 2016, *The Power Of Good Corporate Governance*, Jakarta, Salemba Empat.
- Eysink, W and Paape, 2016, *Good Governance Driving Corporate Performance? A Meta-analysis of Academic Research dan Invitation to Engage in The Dialogue*, Netherland, Deloitte.
- Hardiyansyah, 2008, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hasibuan, 2003, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Has Moenir, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Hellaludin, 2009, *Analisis Data Kualitatif*, Sekolah Tinggi Theologi Jafray, Baten.
- HS Salim dan Erlies Septiana Nurbani, 2013 *Penerapan Teori Hukum Pada Penelitian Tesis dan Disertasi*, Jakarta, Rajawali Pers
- Jhon Bahder Nasition, 2008, *Metode Penelitian Hukum*, Bandung, Mandar Maju.
- Jimly Asshiddiqie, 2001, *Administrasi Kependudukan Dalam Perspektif Hukum*

Tata Negara, Jakarta, Departemen Dalam Negeri.

Khosrow Pour, dan Mehdi, 2012, *E-Government*, New York, Published by Prentice Hall.

Malayu S.P.Hasibuan, 2014, *Manajemen*, Jakarta, Bumi Aksara.

Mardiasmo, 2021, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta, Andi.

Muchsan, 1992, *Sistem Pengawasan Terhadap Perbuatan Aparat Pemerintah dan Peradilan Tata Usaha Negara di Indonesia*, Yogyakarta, Liberty.

Poerwadarminta, 1985, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi Ketiga, Jakarta, Balai Pustaka.

Rahayu Relawati, 2012, *Dasar Manajemen*, UMM Press.

Rahmawati Sururama dan Rizki Amalia, 2020, *Pengawasan Pemmerintahan*, Jakarta, CV Cemdikia Press.

Satjipto Rahardjo, 2012, *Ilmu Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

Shidarta, 2013, *Hukum Penalaran dan Penalaran Hukum*, Yogyakarta, Genta Publishing.

Siagian, 2005, *Fungsi-Fungsi Manajerial*, Edisi Revisi, Jakarta, PT. Bumi Aksara.

Sidharta, 2006, *Karakteristik Penalaran Hukum Dalam Konteks Keindonesiaan*, Bandung, Alumni.

Simbolon dan Maringan Masry, 2004, *Dasar-Dasar Administrasi dan Manajemen*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Sinambela, *et al*, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*, Jakarta, Bumi Aksara.

Soetandyo Wignjosoebroto, 2002, *Hukum, Paradigma, Metode dan Dinamika Masalahnya*”, Jakarta, Elsam & Huma.

Sudikno Mertokusumo, 1993, *Bab-Bab Tentang Penemuan Hukum*, Bandung, Citra Aditya Bakti.

Sujamto, 1986, *Beberapa Pengertian di Bidang Pengawasan*, Jakarta, Ghalia Indonesia.

Surakhman Winamo, 1999, *Metode dan Teknik Dalam Bukunya Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*, Bandung, Tarsio.

Teguh Prasetyo dan Abdul Halim Barkatullah, 2014, *Filsafat, teori, & Ilmu Hukum Pemikiran Menuju Masyarakat yang Berkeadilan dan Bermartabat*, Jakarta, Rajawali Pers.

Theo Huijbers, 1993, *Filsafat Hukum dalam Lintasan Sejarah*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Tjiptono, Fandy, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality (TQS)*, Yogyakarta, Andi.

Widodo Dwi Putro, 2011, *Kritik Terhadap Paradigma Positivisme Hukum*, Yogyakarta, Genta Publishing.

Zainudin Ali, 2019, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta, Sinar Grafika.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia, Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945.

_____, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

_____, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899).

_____, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 124 , Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4674), sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5475).

_____, Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 *Juncto* Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

_____, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.

_____, Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah.

_____, Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1989 Tentang Pedoman Pelaksanaan Melekat.

_____, Permendagri Nomor 53 Tahun 2009 Tentang Pelaporan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

_____, Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 Pasal 2 Tentang Pedoman Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional

_____, Lembaga Administrasi Negara, SANKRI (Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia, *Buku 1 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Negara*.

_____, Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 3 Tahun 2009 Tentang Retribusi Pelayanan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Walikota Palembang, Peraturan Walikota Palembang Nomor 55 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

C. Jurnal

Abdul Mahsyar, 2011, “Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik”, *Jurnal Otoritas*, Vol. 1, No. 2, Makassar, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Adinda Dewi Asmara, *et al*, 2022, “Penerapan Nilai-Nilai *Good Governance* di Indonesia”, *Jurnal Mediasosian*, Vol. 6, No. 2, Jakarta, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Azmiati Zuliah dan Mhd. Asri Pulungan, 2020, “Pelayanan Publik Dalam Kajian Hukum Administrasi Negara dan Hak Asasi Manusia”, *Law jurnal*, VOL. 1 No. 1, Medan, Fakultas Hukum Universitas Dharmawangsa.

Desilia, *etc*, 2020, “Pelayanan Proses Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Elektronik (KTP Elektronik)”, *Jurnal Ilmu Administrasi & Sosial*, Vol.9, No. 1

Dewa Gede Atmaja, 2018, “Asas-Asas Hukum Dalam Sistem Hukum”, *Jurnal Kertha Wicaksana*, Vol. 12, No. 2, Denpasar, Fakultas Hukum Universitas Warmadewa.

Diah Prawitha Sari, “Metode Induktif”, *Jurnal Delta-Pi*, Vol. 5, No. 1, 2016, Maluku, Prograam Studi Matematika Universitas Khairun Ternate.

Diana Sari, 2012, “Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Pemerintah, Implementasi Standar Akuntansi Pemerintahan, Penyelesaian Temuan Audit terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah dan Implikasinya

Terhadap Penerapan Prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan”, *Journal of Economics and Business*, Bandung, Universitas Widyatama.

Eviva Nur Khobiburrohman, *et al*, 2020, “Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan *Good Governance*”, *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, Vol 3, No. 2, Malang, Universitas Muhammadiyah Malang.

Fadilah S. 2013, “The Influence of Good Governance Implementation to Organization Performance: Study on Institution Amil Zakat Indonesia”. *International Journal of Social Sciences*. Vol. 14, No. 14, Padang, Universitas Andalas.

Johani Najwan, 2010, “Implikasi Aliran Positivisme Terhadap Pemikiran Hukum”, *Jurnal Ilmu Hukum Inovatif*, Vol. 2, No. 3, Jambi, Fakultas Hukum Universitas Jambi.

Muhammad Syabani, 2020, “Kualitas Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik”, *Jurnal Japb*, Vol. 3, No. 1.

R. Tony Prayogo, 2016, “Penerapan Asas Kepastian Hukum Dalam Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2011 Tentang Hak Uji Materiil Dan Dalam Peraturan Mahkamah Konstitusi Nomor 06/Pmk/2005 Tentang Pedoman Beracara Dalam Pengujian Undang-Undang”, *Jurnal Legislasi Indonesia*, Vol. 13, No. 2, Jakarta Selatan, Kementerian Hukum dan Ham.

Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintahan Daerah”, *Jurnal Fiat Justisia*, Vol. 10, No. 3, Lampung, Fakultas Ilmu Pemerintahan.

Syahrul Ibad, 2021, “Hukum Administrasi Negara Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik”, *Jurnal UIS*, Vol. 1, No. 1, Jawa Timur, Fakultas Hukum Universitas Ibrahimy Situbondo.

D. Website

Aji YK Putra, “Mau Cepat Bikin e-KTP di Sumsel Harus Rela Bayar Pungli Rp 300.000”, <https://regional.kompas.com/read/2018/05/03/18222981/mau-cepat-bikin-e-ktip-di-sumsel-harus-relabayar-pungli-rp-300000?page=all>.

E. Wawancara

Wawancara bersama Bapak Sahlan Syamsu sebagai Kepala Bidang Pelayanan Penduduk di Duscopil kota Palembang

Wawancara Bersama Ibu Windu Rohima Selaku Keasistenan Penerimaan Laporan di Ombudsman Perwakilan Sumatera Selatan