

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan di era modern, pemerintah merupakan sentral guna mencapai terselenggaranya Negara, dengan memberikan pelayanan secara adil, cepat, tepat kepada masyarakat. Setiap keputusan pemerintah, kebijakan atau pelayanan yang bersifat administratif yang dilakukan oleh struktural organisasi pemerintah, baik yang sifatnya norma hukum maupun realita secara *faktual*, guna menjalankan fungsi pelayanan publik. Secara hukum administrasi Negara pemerintah beserta perangkatnya merupakan pengatur didalam instrumen tiap tindakan pemerintah yang berada di dalam aspek hukum, dengan menjalin kepastian hukum, perlindungan terhadap hak-hak masyarakat, serta pencegahan penyalahgunaan kekuasaan. Prinsip legalitas, kepatutan, proporsional, transparan, keadilan, serta akuntabilitas menjadikan tolak ukur yang wajib diwujudkan terhadap masyarakat.

Didalam penyelenggaraan pemerintahan sebagai pelayan publik merupakan bentuk nyata. Dengan perjalanan berkembangngnya teknologi informasi pemerintahan Indonesia melakukan transformasi besar secara digitalisasi dalam pelayan publik. Sebagai contoh adalah system *Online Sigle submission* (oss) untuk proses pelayanan perijinan, Dinas Kependudukan Catatan Sipil secara digital guna administrasi kependudukan. *Digilaty*

pelayanan publik merupakan prinsip perwujudan *Good Governance* yang berorientasi pada efisiensi birokrasi, transparan dan akuntabilitas pelaksana dari aparat pemerintahan. Dengan demikian masyarakat mendapatkan pelayanan yang cepat dan praktis tanpa datang ke kantor pemerintahan yang memungkinkan untuk meminimalisir hambatan administratif dan penyimpangan pelayanan.

Didalam Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik¹ menegaskan bahwa “Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dalam Pelayanan Administrasi”. Pelayanan Publik yang pada dasarnya meliputi aspek kehidupan yang tentunya sangat luas. Didalam suatu kehidupan bernegara, praktik di dalam pemerintahan memiliki tugas pokok dan fungsi memberikan berbagai Layanan Publik kepada masyarakat. Pelayanan pemerintah secara digital dikenal pula dengan istilah *E - government* hal ini tertuang di Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik² dan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik³ dan Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah⁴, serta Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik nomor 95 tahun 2018⁵.

Ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 28 tahun 1999

¹ Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

² di Undang-Undang nomor 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

³ Undang- Undang nomor 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik

⁴ Undang-Undang nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

⁵ Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik nomor 95 tahun 2018

tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme⁶ menerangkan “ bahwa penyelenggara negara adalah pejabat negara yang menjalankan fungsi *eksekutif, legislatif, atau yudikatif* dan pejabat lain yang fungsi dan tugas pokoknya berkaitan dengan penyelenggaraan negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Penyelenggara negara sendiri, meliputi pejabat negara pada lembaga tertinggi negara, pejabat negara pada lembaga tinggi negara, menteri, gubernur, hakim, dan pejabat lain yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dengan penyelenggara negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang nomor 28 tahun 1999⁷, “seorang penyelenggara negara yang bersih adalah penyelenggara negara yang menaati asas- asas umum penyelenggaraan negara dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan *nepotisme*, serta perbuatan tercela lainnya”. Adapun yang dimaksud asas-asas umum penyelenggaraan negara diatur dalam Pasal 3 UU 28/1999⁸. Lebih lanjut, ada 7 asas-asas umum penyelenggaraan negara sebagai berikut.

1. Asas Kepastian Hukum: asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara: asas yang menjadi landasan

⁶ Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

⁷ Ibid

⁸ Ibid

keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggaraan negara.

3. Asas Kepentingan Umum: asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. Asas Keterbukaan: asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.
5. Asas Proporsionalitas: asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. Asas Profesionalitas: asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Asas Akuntabilitas: asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis *Elektronik* mengubah karakter tindakan administrasi negara dan memunculkan risiko sengketa ketika hak masyarakat terhambat akibat kegagalan sistem. *Transformasi* digital dalam penyelenggaraan pemerintahan membawa perubahan mendasar pada cara negara memberikan layanan publik. Indonesia, sebagai

bagian dari masyarakat informasi global, tidak lagi hanya mengandalkan administrasi yang bersifat fisik atau tertulis semata. Demikian pula Dinas Kependudukan Catatan Sipil Bojonegoro yang telah mengimplementasikan Digitalisasi Pelayanan Publik secara masif melalui Identitas Kependudukan Digital (IKD) pada Kartu Keluarga, Tanda Tangan Elektronik (TTE) pada Kartu Keluarga, dan Layanan Online via *WhatsApp* guna mempermudah administrasi kependudukan yang menjangkau tingkat desa, kecamatan serta Mall Pelayanan Publik (MPP) sehingga dapat memangkas birokrasi dan waktu. Berdasarkan hal tersebut penerapan Digitalisasi oleh Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro berdasarkan asas-asas umum pemerintahan akan dijadikan dasar penelitian, baik dari keabsahan hukum, keamanan data kesetaraan dan *aksesibilitas* serta *validitas* kartu tanda penduduk digital terhadap penelitian skripsi ini peneliti memberi judul yaitu ;

TINJAUAN HUKUM PENERAPAN SISTEM PELAYANAN PUBLIK DIGITAL TERHADAP ASAS-ASAS UMUM PEMERINTAHAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BOJONEGORO BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan pelayanan publik digital terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro berdasarkan Undang-

Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

2. Apa sajakah aspek yang menjadi kendala penerapan pelaksanaan sistem digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan publik digital terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui aspek-aspek yang menjadi kendala penerapan pelaksanaan sistem digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini mencakup dua kegunaan, secara teoritis maupun secara praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - Guna pengembangan ilmu hukum khususnya tentang administrasi publik serta memberi kontribusi teoritis mengenai implementasi *e-government* dan dampaknya terhadap prinsip-prinsip hukum administrasi negara di pemerintah daerah kabupaten Bojonegoro.

- Guna menjadi referensi atau bahan studi lanjut bagi mahasiswa atau peneliti lain yang akan mendalami pelayanan digitalisasi pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

- Guna memberikan umpan balik terhadap pelayanan digital di dalam meminimalisir hambatan birokrasi dan kecepatan pelayanan publik.
- Guna peningkatan kepatuhan terhadap asas-asas umum pemerintahan dengan membantu pemetaan dan mengukur sejauh mana sistem digital telah terpenuhi asas kepastian hukum, keterbukaan, dan kesamaan hak.
- Efisiensi pelaksanaan digitalisasi guna mengurangi biaya administrasi dan waktu bagi masyarakat serta meningkatkan ketepatan data kependudukan.
- Guna mengidentifikasi kendala digitalisasi dengan cara menemukan kelemahan pada penerapan sistem digital.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif dengan mencermati serta menelaah bagaimana hukum bekerja berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam ranah penelitian hukum, dikenal dua pendekatan utama yang umum digunakan, yakni:

- a. Metode penelitian hukum normatif (sering disebut juga sebagai

penelitian doktrinal) dan metode penelitian hukum empiris atau sosiologis. Metode normatif berfokus pada analisis terhadap data sekunder yang mencakup peraturan perundang-undangan, putusan-putusan pengadilan, serta pendapat para ahli hukum. Proses analisis dilakukan melalui pendekatan yuridis kualitatif, yang menitikberatkan pada penalaran hukum berdasarkan norma dan prinsip hukum yang berlaku.

- b. Sementara itu, metode penelitian hukum empiris mengadopsi pendekatan yang lazim digunakan dalam ilmu sosial, dengan memanfaatkan teknik dan metode empiris untuk mengkaji hukum sebagai fenomena sosial. Dalam pendekatan ini, data diperoleh melalui observasi, wawancara, survei, atau teknik pengumpulan data lapangan lainnya guna memahami implementasi hukum dalam praktik masyarakat secara faktual.⁹

2. Lokasi Penelitian

Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro

3. Metode Pendekatan

Pendekatan penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pendekatan yuridis normatif dengan pencermatan dan kajian antara peraturan Undang-Undang terhadap praktik yang dijalankan oleh struktural Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro dalam

⁹ Ahmad Rosidi, M Zainuddin, and Ismi Arifiana, "Metode Dalam Penelitian Hukum Normatif Dan Sosiologis (Field Research)," *Journal Law and Government* 2, no. 1 (2024): 46–58.

pelayanan kepada masyarakat.

- Pendekatan konsep yaitu pendekatan yang dimulai dari pandangan pemikiran dan doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum guna mendapatkan ide yang melahirkan pengertian, konsep, dan asas hukum yang relevan, sebagai pijakan dalam membangun argumentasi hukum dalam memecahkan permasalahan hukum yang dihadapi.

4. Sumber Data

Skripsi ini menggunakan sumber bahan yaitu bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder sebagai berikut :

1. Data primer, wawancara dengan pelaksana teknis Pelayanan Administrasi Publik di Dinas Dukcapil Kabupaten Bojonegoro dan mencermati kendala-kendala dalam pelayanan kepada masyarakat berikut sarana dan prasarana fasilitas pelayanannya.
2. Data sekunder, merupakan data yang diterima dan diperoleh dari bahan-bahan pustaka. Bahan-bahan tersebut berupa semua publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi.
3. Data tersier, merupakan kamus hukum, ensiklopedia, *index* hukum dan *website*.

5. Proses Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan pengumpulan data, mengklasifikasikan serta mengumpulkan data sesuai dengan jenis data yang diambil, yaitu

sebagai berikut :

1. Wawancara (*Interview*)

Interview yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*), terhadap pihak yang berwenang secara jabatan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro.

2. Studi Kepustakaan

Metode ini menggunakan penelitian serta pengumpulan data melalui studi kepustakaan, bahwa yang digunakan adalah bahan-bahan yang ada kaitannya dengan judul, dimana bahan-bahan yang didapatkan melalui buku hukum, jurnal hukum, dan hasil penelitian dan pendapat para ahli.

6. Analisis Data

Dalam penelitian, analisa data yang bersifat deskriptif kualitatif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselediki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan obyek atau subyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta dari data yang tampak. Dari data yang diperoleh yang selanjutnya dihubungkan antara satu dengan yang lain untuk memperoleh solusinya agar suatu peristiwa dipahami dengan baik.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada Bab Pendahuluan ini, Peneliti akan menjelaskan secara keseluruhan atau garis besar umum Latar Belakang, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metodologi Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka merupakan usaha peneliti dalam rangka mengumpulkan data pendukung sebagai dasar telaah dan kajian yang merupakan sebagian dari ruang lingkup permasalahan yang sedang diteliti. Di dalam Bab ini peneliti hendak menjelaskan seputar peraturan Perundang-Undangan yang terkait dengan Penerapan Sistem Pelayanan Publik Digital terhadap Asas-Asas Umum Pemerintahan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

BAB III : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab III berisi tentang hasil dan pembahasan atas rumusan masalah yang timbul dalam penelitian ini yaitu : (1) Bagaimanakah penerapan pelayanan publik digital terhadap asas-asas umum pemerintahan yang baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan (2) Apa sajakah aspek yang menjadi kendala penerapan pelaksanaan sistem digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Bojonegoro.

BAB IV : PENUTUP

Bab IV, Penutup adalah rangkaian akhir dari penelitian yang terdiri dari sebuah kesimpulan dan saran.