



AJUDIKASI

Jurnal Ilmu Hukum

ajudikasi.unsera@gmail.com

e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/ajudikasi

TRANSFORMASI LAYANANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN INDONESIA DALAM MEWUJUDKAN KONSEP *WELFARE STATE* (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan)

Hanif Hardianto

Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka, Tangerang Selatan, Banten.

Correspondent email : hanifh@ecampus.ut.ac.id

<i>Article History</i>	:	
<i>Submission</i>	:	15 November 2022
<i>Last Revisions</i>	:	18 Desember 2022
<i>Accepted</i>	:	25 Desember 2022
<i>Copyredits Approved</i>	:	26 Desember 2022

Abstract

The transformation of public services in the field of population administration began to be felt after the all-internet or online era began to bloom in Indonesia. This causes public service providers to be asked to make changes in the concept of serving the community by following the changing times. The research method used is qualitative research or sociological juridical. The primary data source is interviews with the South Tangerang City Population and Civil Registry Service, while the secondary data source is various legal book materials and statutory regulations. The results of the research can be found that the transformation of Indonesian population administration services has begun to lead to realizing the concept of welfarestate for the community, with the change in population administration services that previously used offline or the community was required to be physically present to take care of population administration, now with the all-internet era the organizers population administration implements services with an online system in order to reach the public so that services are more effective, efficient and excellent. The originality of this research is that people in today's era who are completely connected to the internet have resulted in the implementation of public services also having to follow it. The positive side of public services by being connected to the internet can make it easier for people to access population administration matters without coming physically in person. However, public services cannot fully use online services, population administration public services also require offline services in order to fulfill services for people who do not understand technology.

Keywords: *Transformation; Service; Administration; Population; Welfarestate.*

A. PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan zaman, banyak negara didunia pasca perang dunia menggunakan konsep *welfare state* (negara kesejahteraan) sebagai konsep untuk membangun negaranya karena kegagalan pada konsep *nachwaterstaat* (negara penjaga malam) sehingga banyak negara pada pasca perang dunia kedua beralih konsep untuk membangun negaranya kembali. Konsep ajaran *welfare state* merupakan bentuk konkret peralihan prinsip *staatsonthouding* yang membatasi peran negara dan pemerintah untuk mencampuri urusan ekonomi dan sosial masyarakat menjadi *staatsbemoeienis* yang menghendaki negara dan pemerintah untuk terlibat aktif dalam kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat.¹

Demikian juga sebagai negara paripurna dimana Pancasila adalah dasar statis yang mempersatukan sekaligus bintang penuntun yang dinamis, yang mengarahkan bangsa dalam mencapai tujuan. Pentingnya konsepsi pemikiran tentang tujuan dan cita-cita ideal suatu negara sebagai realitas sekaligus moralitas dan haluan kebangsaan Pancasila memiliki landasan ontologis, epistemologis dan aksiologis yang kuat. Setiap sila memiliki justifikasi historis, rasionalitas, dan aktualitas yang jika dipahami, dihayati, dipercayai dan diamalkan secara konsisten dapat menopang pencapaian agung peradaban bangsa.

Negara Indonesia pada awal kemerdekaan langsung mendeklarasikan sebagai negara yang memakai konsep *welfarestate* hal ini merupakan cita-cita dari para pendiri bangsa Indonesia yang menginginkan untuk memulihkan dan membangun Indonesia pada pasca penjajahan dari negara asing selama beratus-ratus tahun oleh karena setelah Indonesia merdeka kemudian menggunakan konsep *welfarestate* dengan teori kedaulatan rakyat dimana cara pemecahan masalah menggunakan kehendak umum. Kehendak umum itu hanyalah khayalan saja yang bersifat abstrak, jadi kedaulatan itu adalah kehendak yang umum itu². Demikian dengan konsepsi negara *welfare state* atau negara kesejahteraan yang menjadi bagian dari tujuan negara Indonesia didalam Pembukaan alinea ke 4 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang berbunyi “...untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum...” ketentuan itulah yang menjadi kewajiban dari negara atau pemerintah untuk ikut serta didalam pembangunan ekonomi dan sosial masyarakat guna mencapai tujuan negara.

Sebagai konsekuensi dari negara hukum, wajib adanya jaminan dari pemerintah untuk melindungi warga negaranya dari segala ancaman baik yang dilakukan oleh asing maupun ancaman dari kebijakan penguasa atau pejabat pemerintah oleh karena hal tersebut kedudukan warga negara adalah mempunyai hak dan mempunyai kewajiban,

¹ H. R Ridwan, *Hukum Administrasi Negara* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006). Hlm. 1-2

² Soehino, *Ilmu Negara* (Yogyakarta: Liberty, 1998). Hlm. 38

keduanya saling terkait serta wajib untuk dipenuhi dan dilindungi oleh pemerintah pun demikian juga dengan kebijakan yang wajib mempunyai legalitas. Adanya asas legalitas dalam setiap kebijakan diharapkan segala tindakan pejabat pemerintah sudah dapat diprediksi.³

Jimly Asshiddiqie berpendapat bahwa dalam negara hukum segala tindakan pemerintahan harus didasarkan atas peraturan perundang-undangan yang sah dan tertulis. Peraturan perundang-undangan tertulis tersebut harus ada dan berlaku lebih dulu atau mendahului tindakan atau perbuatan administrasi yang dilakukan. Oleh karena setiap tindakan pemerintah wajib didasarkan atas *rules* atau peraturan yang berlaku agar tidak menimbulkan kerugian kepada masyarakat. Muin Fahmal mengemukakan bahwa asas umum pemerintahan yang baik sesungguhnya adalah rambu-rambu bagi para penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya. Rambu-rambu tersebut diperlukan agar tindakan-tindakan tetap sesuai dengan tujuan hukum yang sesungguhnya.⁴

Besarnya perhatian atas isu negara kesejahteraan, mengingat bahwa negara kesejahteraan dianggap sebagai jawaban yang paling tepat atas bentuk keterlibatan negara dalam memajukan kesejahteraan rakyat. Keyakinan ini diperkuat oleh munculnya kenyataan empiris mengenai kegagalan pasar dan kegagalan negara dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat. Menurut Myles dan Quadagno pada dekade tahun 1970-an studi kontemporer tentang negara kesejahteraan modern mendapatkan banyak perhatian, baik dari kalangan sejarawan, ilmuwan politik dan ilmuwan sosial lainnya. Membangun negara kesejahteraan, menjadi obsesi banyak negara baru terutama di Asia yang merdeka setelah perang dunia II. Beberapa negara seperti Korea Selatan, Taiwan dan Singapura cukup berhasil membangun dengan konsep *welfarestate*-nya. Demikian pula yang seharusnya dilakukan oleh negara Indonesia yang telah mengkonsepsikan negara kesejahteraan didalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.⁵

Berkaitan dengan negara hukum kesejahteraan tidak akan pernah lepas dengan pelayanan dasar seperti pelayanan publik karena kewajiban negara sebagaimana diamanatkan dalam konstitusi UUD NRI 1945 untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar. Penyelenggara pelayanan publik diatur didalam UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara pemerintahan daerah, korporasi dan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk melaksanakan kegiatan pelayanan publik.

³ Abdul Rokhim, "Kewenangan Pemerintah Dalam Konteks Negara Kesejahteraan," *Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum Dinamika Hukum* 1, no. 136 (2013). Hlm. 6

⁴ Solechan, "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik," *Administrative Law & Governance Journal* 2, no. 3 (2019). Hlm. 543-544

⁵ Oman Sukmana, "Konsep Dan Disain Negara Kesejahteraan," *Jurnal Sospol* 2, no. 1 (2016). Hlm. 103

Inovasi pada pelayanan publik dan pelaksanaan *e-government* di Indonesia diatur melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika, bahwa instruksi tersebut bertujuan untuk memudahkan pelayanan oleh pemerintah dengan menggunakan teknologi telematika yang pada akhirnya dapat mendukung pelaksanaan *good governance*. *E-government* merupakan terobosan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.⁶

Dahulu sebelum era serba internet atau online, pelayanan administrasi kependudukan oleh dinas kependudukan di masing-masing daerah yang cenderung lambat. Bila hal semacam ini tidak segera ditindak lanjuti maka dapat membahayakan hak atas kepastian hukum bagi masyarakat dan banyak terjadi tindakan pelanggaran hukum dalam pelayanan publik.⁷ Keterlambatan pelayanan administrasi kependudukan dapat menyebabkan pelayanan kepada masyarakat akan terkendala sehingga citra penyelenggara pelayanan publik akan tercoreng.

Perubahan pelayanan administrasi kependudukan sangat diperlukan di negara Indonesia, seperti yang telah diketahui dengan semakin maraknya era internet atau online sehingga hampir tiap warga negara Indonesia telah memegang telepon genggam untuk mengakses internet. Oleh karena hal tersebut, pelayanan administrasi kependudukan juga memerlukan perubahan ke arah yang lebih baik agar mencapai sasaran seluruh masyarakat dengan efektif, efisien serta prima sehingga mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena hal tersebut penulis akan meneliti mengenai transformasi layanan administrasi kependudukan Indonesia dalam mewujudkan konsep *welfarestate* (studi pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Tangerang Selatan).

B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum yuridis empiris yaitu suatu penelitian yang meneliti peraturan hukum tertulis yang kemudian di buktikan dengan digabungkan dengan realitas dalam masyarakat. Menurut Ashofa⁸ ada beberapa hal yang harus menjadi perhatian dalam metode yuridis empiris. *Pertama*, bahwa apa yang ingin diperoleh dan dikaji oleh sebuah penelitian kualitatif adalah pemikiran, makna, cara pandang manusia mengenai gejala-gejala yang menjadi fokus penelitian. *Kedua*, gejala dapat ditangkap oleh panca indera, sedangkan gagasan hanya ditangkap

⁶ Tui, Fenti Prihatini, Risman Ilato dkk, Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik, Vol IX No.2, hlm. 255-256

⁷ Edi As'adi, "Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat," *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 1 (2016). Hlm. 71

⁸ Burhan Ashofa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013). Hlm. 57

dengan cara memahami gagasan bersangkutan. *Ketiga*, makna yang ingin dikaji oleh penelitian kualitatif dilihat sebagai sebuah sistem, demikian pola-pola tindakan merupakan perwujudan dari sistem dari makna tersebut.

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. *Pertama*, Sumber data primer adalah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Kedua*, sumber data sekunder diperoleh peneliti melalui wawancara terhadap informan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan. Pencatatan sumber data utama melalui wawancara merupakan hasil usaha gabungan dari kegiatan melihat, mendengar dan bertanya yang dilakukan secara sadar, terarah, dan senantiasa bertujuan memperoleh informasi yang diperlukan.

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Jl. Raya Serpong No. KM. 16, Cilenggang, Kec. Serpong Utara, Kota Tangerang Selatan, Banten. Pada tanggal 11 Oktober 2022. Pemilihan lokasi ini atas dasar bahwa Kota Tangerang Selatan merupakan salah satu kota dengan kepadatan penduduk yang tinggi serta senantiasa bertambah dari tahun ke tahun.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik Dalam Aspek Hukum Administrasi Negara

Indonesia ialah negara hukum, konsep tersebut telah termaktub di dalam konstitusi, sehingga dalam segala pelaksanaannya harus mendasarkan pada hukum agar membatasi penguasa tidak sewenang-wenang dalam mengambil kebijakan. Menurut Harahap⁹ negara hukum menghendaki atas segala tindakan atau perbuatan penguasa mempunyai dasar hukum yang jelas atau ada legalitasnya baik berdasarkan hukum tertulis maupun berdasarkan hukum tidak tertulis. Keabsahan negara memerintah ada yang mengatakan bahwa karena negara merupakan lembaga yang netral, tidak berpihak, berdiri di atas semua golongan masyarakat, dan mengabdikan pada kepentingan umum.

Pelayanan publik dalam hukum administrasi negara dikonsepsikan sebagai sebuah “konstruksi” yang Batasan definitifnya terikat pada dimensi ruang dan waktu tatkala subjek-subjek berinteraksi secara komunikatif untuk menghasilkan produk pemikiran yang sama. Artinya, hukum dalam konteks hukum administrasi negara dalam kaitannya dengan standar pelayanan publik tidak akan dipahami sebagai

⁹ Zairin Harahap, *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013). Hlm. 1

entitas normatif yang objektif semata. Kontruksi hukum administrasi negara dalam kaitannya dengan standar pelayanan publik dipahami sebagai produk politik yang karakternya anatara lain ditentukan oleh dinamika social yang berkaitan dengan hukum administrasi negara dan lebih khusus lagi berkenaan dengan hukum administrasi negara yang mengatur pelayanan publik. Suatu *ius constituendum* yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan publik, dalam kerangka penyelenggaraan hukum administrasi negara yang mengatur pelayanan publik yang responsif dan partisipatif dan yang secara khusus lebih sesuai dengan kondisi yang berkembang dalam masyarakat daerah yang mempunyai karakteristik berbeda satu dengan yang lainnya.¹⁰

Lawrence M Friedman bahwa hukum dapat dilihat dari tiga segi yaitu struktur, substansi dan kultur hukum. Pembentukan hukum pada umumnya untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat. Kebaikan yang diinginkan dalam hukum pelayanan publik adalah *Good Governance* dan *Clean Government*. *Good Governance* disini mengandung dua pemahaman yaitu: pertama, nilai yang menjunjung tinggi kehendak atau keinginan rakyat untuk mencapai tujuan nasional, kemandirian dan kesejahteraan. Kedua, aspek fungsional dari penyelenggaraan pemerintahan mencapai tujuan nasional untuk menciptakan masyarakat yang sejahtera dan adil. Sedangkan *Clean Government* diartikan sebagai pemerintahan yang bersih, baik bersih anasir korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) maupun permasalahan lain terkait penyelenggaraan negara dan pemerintahan.

Pada saat ini terdapat paradigma baru yaitu *The New Public Service (NPS)*. Menempatkan warga tidak hanya sebagai *customer* tetapi sekaligus masyarakat dipandang sebagai *citizens* yang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan public yang berkualitas dari negara (birokrasi public). Dalam konsep ini birokrasi public dituntut untuk merubah dirinya dari *government* menjadi *governance* sehingga administrasi public akan tampil lebih *powerfull* dalam menjelaskan masalah-masalah kontemporer yang terjadi di dalam bahasan public. Dalam konsep ini birokrasi public tidak hanya menyangkut unsur pemerintah saja tetapi semua permasalahan yang berhubungan dengan *public affairs* dan *public interest*.¹¹

Secara tegas NPS menyodorkan doktrin baru dalam pelayanan public yaitu ;
1) *Serve Citizen no customer*, 2) *Seek the public interst*, 3) *Value citizenship over entrepreneurship*, 4) *Think strategically act democratically*, 5) *recognize that accountability is not simple*, 6) *Serve rather than steer*, dan 7) *value people not just*

¹⁰ Susanto, Sri Nur Hari, Merekonstruksi Sistem Hukum Administrasi Menuju Hukum Yang Melayani, Masalah-Masalah Hukum, Vol 44 No 2, hlm. 228

¹¹ Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State ?, Jurnal Konstitusi, Volume 11, Nomor 3, September 2014. Hlm. 434

productivity. Dalam paradigma yang terakhir ini menunjukkan perlunya penciptaan kualitas pelayanan public dan partisipasi masyarakat menjadi sesuatu yang dominan untuk mencapai cita-cita sebagai negara kesejahteraan. Secara substansial harus dibangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan public yang sesuai dengan koridor tata Kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Pemahaman demikian secara tematik merupakan alasan fundamental dari kehendak public untuk Menyusun perangkat hukum dalam rangka membangun pelayan-pelayan public yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru (*the new paradigma*) berubahnya birokrasi menjadi pelayan masyarakat.¹²

2. Transformasi Layanan Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Konsep Welfare State

Istilah “negara hukum” di Indonesia telah tercantum didalam konstitusi Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang selanjutnya disingkat UUD NRI Tahun 1945 Pasal 1 ayat (3). Secara historis istilah negara hukum dalam UUD NRI Tahun 1945 tersebut bersumber pada rumusan dalam penjelasan UUD Tahun 1945 yang tidak merujuk pada negara hukum yang berkonsep *rechstaat* ataupun *rule of law*. Kedua konsep tersebut sangat berbeda jauh dengan kultur atau budaya bangsa Indonesia yang mempunyai ciri yang khas dengan negara hukum yang berdasarkan pada Pancasila.

Paradigma bernegara itu dirumuskan dengan memadukan secara paripurna lima prinsip bernegara yaitu Ketuhanan, Kemanusiaan, Kebangsaan, Kerakyatan dan keadilan sosial kedalam suatu konsep Pancasila. Kelima prinsip Pancasila itu mengandung nilai universal tetapi juga memiliki basis partikularitas pada tradisi bangsa Indonesia. Dimensi universalitas dan partikulturalitas itu menyebabkan adanya ketegangan konseptual dalam Pancasila yang menunjukkan bahwa para pendiri negara Indonesia hendak mendirikan negara berciri modern, tetapi tetap berbasis pada tradisi bangsa Indonesia. demikian pula halnya, para pendiri negara mengadopsi konsep negara hukum dari konsep *rechstaat* pada tradisi hukum Eropa Kontinental, tetapi berupaya untuk memberi muatan substantif yang berbasis pada tradisi bangsa Indonesia sehingga pada akhirnya dapat dihasilkan suatu konsep negara hukum Indonesia.¹³

Konsepsi negara hukum yang diusung oleh negara Indonesia mempunyai ciri khas di banding dengan konsep negara hukum yang di anut oleh negara lain. Konsep

¹² Ibid, hlm. 434-435

¹³ Aidul F Azhari, “Negara Hukum Indonesia: Dekolonisasi Dan Rekonstruksi Tradisi,” *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 19, no. 4 (2012): 491.

negara hukum di Indonesia mendasarkan pada Pancasila. Menurut Soemardi¹⁴ negara modern adalah personifikasi dari tata hukum artinya negara dengan segala aktifitasnya senantiasa didasarkan pada hukum. Negara dalam konteks ini lazim disebut sebagai negara hukum. Dalam perkembangannya di dunia, negara hukum dibagi menjadi dua yaitu negara hukum materiil dan negara hukum formal. Negara hukum materiil biasa dikenal dengan istilah *Welfare State* atau negara kesejahteraan.

Pada hakekatnya negara kesejahteraan merupakan salah satu indikator yang perlu untuk diterapkan dalam setiap penyelenggaraan negara. Hal ini dilakukan agar masyarakat mendapatkan jaminan dari rasa aman, ketenteraman dan kesejahteraan agar tidak jatuh ke dalam kesengsaraan. Salah satu karakteristik konsep negara kesejahteraan adalah kewajiban pemerintah untuk mengupayakan kesejahteraan umum. Ketentuan alinea ke empat Pembukaan UUD NRI Tahun 1945 bahwa salah satu fungsi pemerintah negara Indonesia adalah untuk mencapai tujuan negara yaitu “melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial”. Berdasarkan ketentuan diatas telah mengamanatkan bahwa negara Indonesia menganut konsep *welfarestate* yang mempunyai tujuan untuk mensejahterakan warganya.

Demi mewujudkan tujuan negara yaitu mensejahterakan rakyatnya maka organ pemerintah dalam hal ini aparatur pelayan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, maka pemerintah membentuk organisasi penyelenggara. Adapun yang dimaksud dengan organisasi penyelenggara ini adalah institusi yang dibentuk oleh pemerintah berupa korporasi atau lembaga independen yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan untuk melayani masyarakat.

Sebagaimana yang telah disebutkan diatas, organisasi penyelenggaraan pelayanan publik dimaksud pada tanggal Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

¹⁴ Soemardi, *Teori Hukum Dan Negara: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu HUKUM Deskriptif Empirik* (Bandung: Bee Media Indonesia, 2010). Hlm. 125

Pasal 15 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penyelenggara berkewajiban :

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan public yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan public;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan jabatan yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik pada administrasi kependudukan tersebut selaras dengan ketentuan yang terdapat pada UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bagian menimbang huruf b. berbunyi “ dalam rangka peningkatan pelayanan administrasi kependudukan sejalan dengan tuntutan pelayanan administrasi kependudukan yang profesional, memenuhi standar teknologi informasi, dinamis, tertib, dan tidak diskriminatif dalam pencapaian standar pelayanan minimal menuju pelayanan prima yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan kependudukan, perlu dilakukan penyesuaian terhadap beberapa ketentuan dalam UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan”.

Terlihat sangat jelas bahwa cita-cita dalam pelayanan administrasi kependudukan setelah adanya UU No 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan untuk memberikan pelayanan prima yang menyentuh sampai ke masyarakat. Pelaksanaan layanan administrasi kependudukan terus dilaksanakan pengembangan serta perubahan yang sebelumnya masyarakat mengurus segala

administrasi kependudukan wajib datang secara fisik ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat. Namun, pelayanan administrasi kependudukan sejak era serba online sudah merajalela sehingga layanan administrasi kependudukan juga ikut *trend* pelayanan tersebut secara online. Pasal 2 UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan berbunyi “Setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh: a. dokumen kependudukan; b. pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil; c. perlindungan atas data pribadi; d. kepastian hukum atas kepemilikan dokumen; e. informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/keluarganya”. Pada pasal ini terlihat bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, oleh karena hal tersebut dengan seiring perubahan zaman maka menuntut pelayanan administrasi kependudukan juga harus mengikutinya.

Tuntutan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari perubahan zaman yang tidak bisa terpisahkan agar *good governance* tercapai. Berdasarkan keterangan narasumber Tuti Suryaningsih., S.Sos. Kepala Seksi Identitas Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan memberikan keterangan bahwa “layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah mengalami perubahan yang sangat signifikan dimana dulunya semua layanan administrasi menggunakan offline atau masyarakat harus datang ke Disdukcapil Kota Tangerang Selatan, namun sejak tahun 2009 mulai mengalami perubahan dengan mentransformasikan layanan secara online namun mulai proses tidak langsung secara online”. Berdasarkan keterangan narasumber bahwa layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan telah mengalami transformasi dari sebelumnya masyarakat wajib datang namun sejak tahun 2009 telah melaksanakan perubahan pelayanan administrasi kepada masyarakat secara online. Sehingga apabila dikaitkan dengan pelayanan publik maka Disdukcapil sudah mulai mengarah ke hal tersebut.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai administrasi kependudukan berdasarkan keterangan dari narasumber bahwa “pelayanan administrasi kependudukan sudah menysar jemput bola ke masyarakat sebagai contohnya setiap kelurahan sudah terdapat pegawai administrasi yang mengurus soal kependudukan dan Disdukcapil juga membuka layanan di beberapa tempat keramaian seperti di Mall”. Sudah dapat dilihat dengan jelas bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil sudah melaksanakan transformasi mengarah ke pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Tangerang Selatan.

Apabila pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil kepada masyarakat mengenai konsep pelayanan secara online hingga jemput bola ke masyarakat sudah

bisa dikatakan pelayanan yang dilakukan secara prima. Bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya itu saja, masih terdapat pelayanan yang diberikan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan yaitu pelayanan antar dokumen yang sebelumnya masyarakat mengurusnya melalui online kemudian akan diantar oleh ojek online. Apabila merujuk pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4 yang berbunyi “penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan : Kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Pelayanan publik merupakan pemenuhan kegiatan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini bukan pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individual akan tetapi kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat.¹⁵ Demikian juga pada Pasal 36 ayat (1) UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik berbunyi “penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan”. Ayat (2) berbunyi “penyelenggara berkewajiban mengelola pengaduan yang berasal dari penerima pelayanan, rekomendasi ombudsman, DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota dalam batas waktu tertentu.

Kemudian mengenai mekanisme complain penyelesaian pengaduan apabila pengaduan yang telah disampaikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik tidak mendapat respon maka berdasarkan Pasal 40 ayat (1) berbunyi “Masyarakat berhak mengadukan penyelenggaraan pelayanan publik kepada penyelenggara, ombudsman, dan/atau DPR, DPRD Provinsi, DPRD Kabupaten/Kota. Ayat (3) berbunyi “pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat 91) dilakukan terhadap: a) penyelenggara yang tidak melaksanakan kewajiban dan/atau melanggar larangan; b) pelaksana yang memberi pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan.

Adapun hasil temuan peneliti pada penelitian yang dilakukan di Disdukcapil Kota Tangerang Selatan pada tanggal 11 Oktober Tahun 2022 berdasarkan keterangan Ibu Tuti Suryaningsih., S.Sos. Kepala Seksi Identitas Penduduk bahwa “layanan pengaduan di lingkungan Disdukcapil Kota Tangerang Selatan sudah sangat banyak, masyarakat Kota Tangerang Selatan dapat memberikan pertanyaan, keluhan bahkan kritikan melalui berbagai macam media sosial Disdukcapil seperti di Facebook, Twitter, Whatsapp, Youtube, Instagram dan Telegram. Di unit

¹⁵ Didik Fakhur Rohman, Imam Hanafi, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1, No. 5 hlm. 969

Disdukcapil Kota Tangerang Selatan terdapat yang mengelola layanan pengaduan tersebut dan akan dijawab oleh admin dengan cepat”. Berdasarkan amanat UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Pasal 36 ayat (1) diatas. Bahwa setiap badan layanan publik wajib memiliki akses mengenai layanan pengaduan. Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri Zudan Arif Fakrulloh mengungkapkan ada tiga hambatan yang dihadapi oleh Pelayanan Disdukcapil yaitu.

1. Masih terdapat mental calo dikalangan pegawai disdukcapil.
2. Lambatnya pencetakan E-KTP dan konsolidasi *database*.
3. Kurangnya sosialisasi dan keterbukaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) mengenai prosedur layanan.¹⁶

Berkaitan dengan transformasi layanan administrasi kependudukan tidak semata-mata layanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik berubah secara online semua, namun juga harus memperhatikan para orang tua yang tidak paham penggunaan online. Oleh karena hal tersebut, di satu sisi transformasi layanan administrasi kependudukan merupakan keperluan yang memang harus dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik untuk mempermudah masyarakat mengurus administrasi kependudukannya. Namun sisi lain, transformasi layanan administrasi kependudukan harus dibarengi pendampingan secara intens bagi masyarakat yang tidak paham teknologi atau layanan online. Sehingga tranformasi layanan administrasi kependudukan bisa memberikan kebermanafaatan sesuai dengan konsep “*welfarestate*” yaitu negara hadir untuk masyarakat tetap tercapai.

D. KESIMPULAN

Paradigma pelayanan publik di Indonesia berkembang sangat pesat. Perkembangan layanan publik yang dijalankan di Indonesia dari tahun ke tahun mempunyai tujuan untuk melayani masyarakat, sehingga perubahan paradigma dalam melayani masyarakat terus berkembang. Paradigma melayani masyarakat ini merupakan amanat dari tujuan negara Indonesia untuk mensejahterakan masyarakatnya “*welfarestate*” (negara kesejahteraan). Perkembangan paradigma tersebut menyebabkan masyarakat tidak hanya dijadikan sebagai *customer* saja melainkan juga sebagai *citizens* yang mempunyai hak yang wajib dipenuhi oleh negara untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik. Transformasi layanan administrasi kependudukan di Kota Tangerang Selatan dapat dikatakan sudah baik dengan berbagai macam layanan administrasi yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan beberapa transformasi

¹⁶ Sukarno, Bilal, Natasha Feralika dkk, “Kegagalan Implementasi *E-Government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi”, Jurnal Identitas Administrasi Publik Vol 1 No 2 2021 hlm. 9

layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mulai tahun 2009 dengan mengintegrasikan sistem pelayanan menggunakan sistem online hingga sekarang.

Transformasi layanan tersebut tidak hanya terhadap sistem layanan yang sudah online namun pelayanan kepada masyarakat juga telah dilakukan dengan menempatkan pegawainya di setiap kantor kelurahan dan kecamatan di Kota Tangerang Selatan serta menempatkan sentra layanan di beberapa titik ramai di Kota Tangerang Selatan. Dapat dipahami bahwa transformasi layanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan telah berjalan dengan bermacam layanan yang diberikan kepada masyarakat. Namun terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk melayani masyarakat yaitu *pertama*, masyarakat di Kota Tangerang Selatan tidak hanya terdiri dari masyarakat yang paham akan teknologi maka transformasi layanan administrasi kependudukan selain menggunakan pelayanan online maka juga perlu diperhatikan untuk masyarakat yang belum paham teknologi sehingga transformasi tersebut dapat dirasakan, *kedua* transformasi layanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari perubahan zaman yang membawa dampak segala aspek pelayanan kepada masyarakat menggunakan sistem online, sehingga dapat menjadi perhatian oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan mengenai sistem keamanan yang perlu ditingkatkan karena dampak negatif dari pelayanan publik yang serba online adalah kejahatan *cyber* dengan mencuri data kependudukan untuk disalahgunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- As'adi, Edi. "Problema Penegakan Hukum Pelayanan Publik Oleh Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Berbasis Partisipasi Masyarakat." *Refleksi Hukum: Jurnal Ilmu Hukum* 10, no. 1 (2016).
- Ashofa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Azhari, Aidul F. "Negara Hukum Indonesia: Dekolonisasi Dan Rekonstruksi Tradisi." *Jurnal Hukum IUS QUIA IUSTUM* 19, no. 4 (2012): 491.
- Hanafi, Imam, Didik Fakhur Rohman, Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang), *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5
- Nuriyanto, Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep Welfare State ?, *Jurnal Konstitusi*, Volume 11, Nomor 3, September 2014
- Harahap, Zairin. *Hukum Acara Peradilan Tata Usaha Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.
- Lexy, Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2014.

- Oman Sukmana. "Konsep Dan Disain Negara Kesejahteraan." *Jurnal Sospol* 2, no. 1 (2016).
- Ridwan, H. R. *Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Soehino. *Ilmu Negara*. Yogyakarta: Liberty, 1998.
- Soemardi. *Teori Hukum Dan Negara: Dasar-Dasar Ilmu Hukum Normatif Sebagai Ilmu Hukum Deskriptif Empirik*. Bandung: Bee Media Indonesia, 2010.
- Solechan. "Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Pelayanan Publik." *Administrative Law & Governance Journal* 2, no. 3 (2019).
- Sukarno, Bilal, Natasha Feralika dkk, "Kegagalan Implementasi *E-Government* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Era Pandemi", *Jurnal Identitas Administrasi Publik* Vol 1 No 2, (2021).
- Susanto, Sri Nur Hari, Merekonstruksi Sistem Hukum Administrasi Menuju Hukum Yang Melayani, *Masalah-Masalah Hukum*, Vol 44 No 2, (2015).
- Tui, Fenti Prihatini, Risman Ilato dkk, Inovasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Gorontalo, *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol IX No.2, (2022).