

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN  
SECARA *ON LINE* PADA MASA PENDEMI COVID -19  
( Studi Kasus di Kota Semarang)**

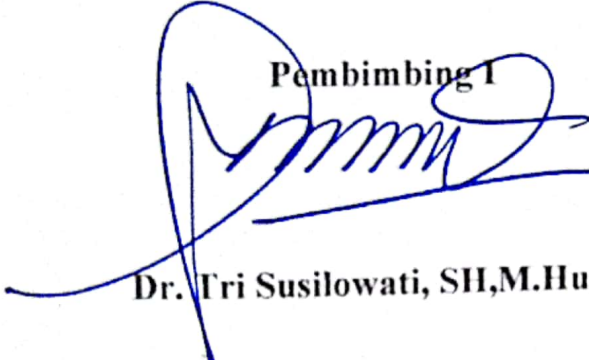
Oleh:

**BAMBANG EKO PRASETYO  
MIH 2001.0002**

**Pada hari Jum'at, 10 Maret 2022**

**TIM PEMBIMBING**

**Pembimbing I**

  
**Dr. Tri Susilowati, SH, M. Hum**

**Pembimbing II**

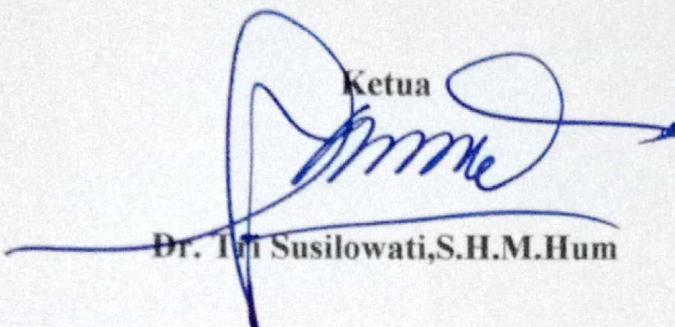
  
**Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., SpN**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN TESIS**

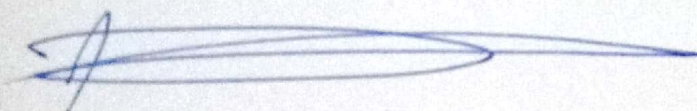
**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN  
SECARA *ON LINE* PADA MASA PENDEMI COVID -19  
( Studi Kasus di Kota Semarang)**

Oleh:

**BAMBANG EKO PRASETYO  
MIH 2001.0002**

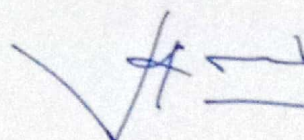
**Ketua**  
  
**Dr. Iri Susilowati, S.H.M.Hum**

**Penguji II**



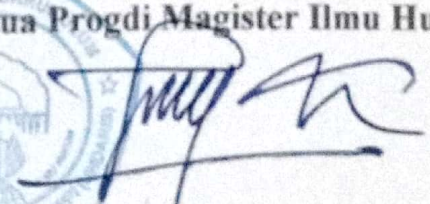
**Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., SpN**

**Penguji III**



**Dr. Hj. Endang Kusuma Astuti, S.H, M.Hum**

**Mengetahui**

**Ketua Progdi Magister Ilmu Hukum**  
  
**Dr. Drs. Lamijan, S.H., M.Si**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN  
SECARA *ON LINE* PADA MASA PENDEMI COVID -19  
( Studi Kasus di Kota Semarang)**

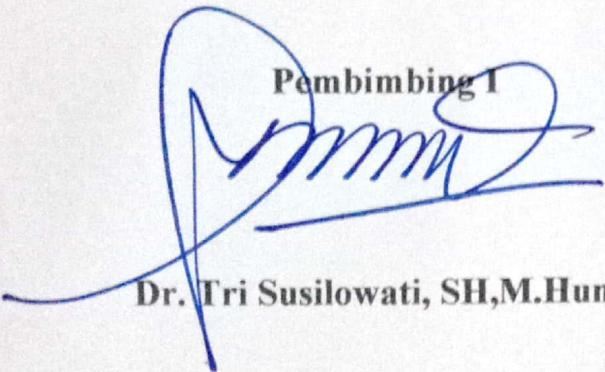
Oleh:

**BAMBANG EKO PRASETYO  
MIH 2001.0002**

Pada hari Jum'at, 10 Maret 2022

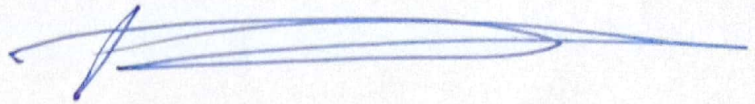
**TIM PEMBIMBING**

**Pembimbing I**



**Dr. Tri Susilowati, SH,M.Hum**

**Pembimbing II**



**Dr.Hj.Wieke Dewi Suryandari,S.H.,SpN**

## PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : BAMBANG EKO PRASETYO

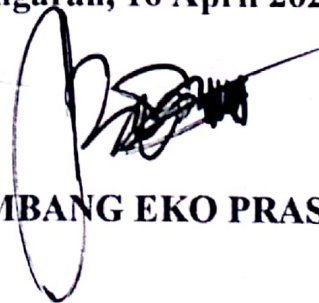
NIM : MIH 2001.002

Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Judul : PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE  
KELAHIRAN SECARA *ON LINE* PADA MASA PENDEMI  
COVID -19 ( Studi Kasus di Kota Semarang)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan- ringkaaaasan yang saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari tesis ini plagiat, gelsar yang diberikan oleh Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman (UNDARIS) batal saya terima.

Ungaran, 16 April 2022



**BAMBANG EKO PRASETYO**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahilalamin penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia serta hidayah NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini yang berjudul **“PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN SECARA ON LINE PADA MASA PENDEMI COVID-19 (( Studi Kasus di Kota Semarang)**

Penulisan tesis ini tidak dapat penulis selesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Dr. Drs H. Hono Sejati, SH.M.PH , M.H, selaku Rektor Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI Ungaran yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk studi lanjut di Perguruan Tinggi tersebut.
2. Dr. Mohamad Tohari, S.H, M.H, selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Darul Ulum Islamic Centre Sudirman GUPPI Ungaran yang telah memberikan dukungan dan fasilitas baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Dr. Drs. Lamijan, S.H., MSi, selaku Ketua Progdil Magister Ilmu Hukum yang telah memberikan banyak peran guna terselesainya tesis ini.
4. Dr. Tri Susilowati, SH, M.Hum, selaku sebagai Dosen Pembimbing I, yang telah banyak membimbing penulis didalam menyelesaikan tesis ini.
5. Dr. Hj. Wieke Dewi Suryandari, S.H., SpN, selaku sebagai Dosen Pembimbing II, yang telah banyak membimbing penulis didalam menyelesaikan tesis ini.
6. Dr. Hj. Endang Kusuma Astuti, S.H, M.Hum, selaku Dosen Penguji, yang telah menguji dan memberikan masukan untuk perbaikan penulis didalam menyelesaikan tesis ini.
7. Seluruh Dosen MIH UNDARIS yang berkenan mengajarkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti studi Program studi MIH UNDARIS.

8. Seluruh staf administrasi dan pengelola perpustakaan program studi MIH UNDARIS yang memberikan kemudahan kepada penulis dalam urusan administrasi dan mengakses bahan-bahan perpustakaan selama mengikuti studi di Pogram studi MIH UNDARIS.
9. Bapak/ Ibu dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moral kepada penulis dalam memyelesaikan tesis ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulus sebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dorongan kepada penulis hingga selesainya penulisan tesis ini.

Mengingat keterbatasan dan kemampuan yang dimiliki, penulis menyadari sepenuhnya msaih adanya kekurangan dalam tesis ini dan tidak menutup kemungkinan terhadap kritik dan saran dari semua pihak untuk kesempurnaan tesis ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan semoga Allah SWT Senantiasa melimpahkan rahmat dan Hidayahnya kepada kita semua. Aamiin.

Ungaran, 16 April 2022

Penulis



**BAMBANG EKO PRASETYO**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Setiap organisasi dan lembaga mempunyai beberapa tahapan perkembangan yang berbeda sehingga hanya organisasi dan lembaga yang tangguh dan cepat tanggap terhadap perubahan lingkungan, teknologi dan ilmu pengetahuan yang akan terus bertahan. Seperti halnya Pemerintah Kota Semarang sebagai salah satu lembaga non profit milik pemerintah yang berusaha terus maju, berkembang dan selalu tanggap terhadap perubahan jaman dengan meningkatkan penyelenggaraan tata pemerintahan kota yang baik melalui berbagai kebijakan, strategi dan aktivitas berkualitas bagi masyarakat.

Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi ramai diperbincangkan, karena pelayanan publik merupakan salah satu variabel yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik/berkualitas, maka pelaksanaan otonomi daerah dapat dikatakan berhasil.

Dikarenakan pelayanan sudah merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu

melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Masalah utama yang dihadapi dalam menerapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah oleh administrasi publik pada abad ke-21 ini adalah semakin terbatasnya sumber data yang dipakai untuk keperluan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan, etika dan kearifan (*good judgment*)<sup>1</sup> (Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018).

Otonomi daerah telah membawa implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk juga dalam hal pelayanan publik yang dilaksanakan. Masyarakat mulai kritis dan bias menentukan jenis pelayanan bagaimanakah

---

<sup>1</sup> Yuningsih .T, (2017) *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Prenadamedia. Group. .

yang masyarakat kehendaki. Masyarakat yang sedang tumbuh ke arah masyarakat madani (*civil society*) menuntut adalah peran birokrasi pemerintah yang lebih adaptif terhadap penguatan hak-hak publik dalam pemberian pelayanan secara lebih luas dan berimbang.

Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik (*public service*) yang efektif, efisien serta memuaskan dari pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin populer. Hal ini terkait dengan perkembangan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang terus bertambah dan kian mutakhir. Masyarakat sebagai subyek layanan tidak suka lagi dengan pelayanan yang berbelit-belit, lama dan beresiko akibat rantai birokrasi yang panjang. Masyarakat menghendaki kesegaran pelayanan, sekaligus mampu memahami kebutuhan dan keinginan yang terpenuhi dalam waktu yang relatif singkat. Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Perubahan kebijakan dan peraturan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah tidak terlepas dari upaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Perubahan tersebut juga

didasari pergeseran paradigma yang berisikan perubahan perilaku pelayanan dari yang bersifat Sentralisasi ke Desentralisasi. Selain itu, salah satu upaya untuk mendorong terwujudnya akuntabilitas pelayanan dan terjadinya revitalisasi fungsi pelayanan aparatur pemerintah adalah dengan adanya keharusan setiap instansi pemerintah untuk menyusun rencana strategi masing-masing.

Hakikat pembangunan daerah dinyatakan sebagai upaya yang sistematis dalam menggali dan meningkatkan pembangunan di segala aspek kehidupan masyarakat di daerah yang lebih baik dan terus menerus. Dengan demikian pemerintah Kecamatan dituntut untuk dapat melaksanakan pembangunan itu disertai dengan dukungan organisasi/ kelembagaan yang handal dan dapat menginovasikan sektor-sektor yang dapat meningkatkan tuntutan masyarakat tersebut.

Selama ini, pemerintah sebenarnya juga selalu mengumandangkan bahwa aparatur pemerintah adalah merupakan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas bahwa tugas utama dari aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari para aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik

merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.<sup>2</sup>

Sejalan dengan itu penyelenggara pelayanan publik menurut Bab I Pasal 1 ayat 2 UU No.25/2009 adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017).

Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas terhadap pengguna jasa, ditetapkan Keputusan Menteri PAN PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.<sup>3</sup>

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

---

<sup>2</sup> Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

<sup>3</sup> Keputusan Menteri PAN PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kemampuan dalam pelayanan sangat mendukung pencapaian tujuan organisasi, semakin tinggi kemampuan yang dimiliki aparat dalam melaksanakan tugas semakin efektif pula pencapaian tujuan organisasi. Menjadi kebijakan setiap organisasi untuk dapat meningkatkan kemampuan aparat yaitu dengan menyertakan dalam pendidikan dan pelatihan sebelumnya, sehingga akan memberi kesempatan bagi aparat untuk mengembangkan kualitas potensi yang dimilikinya.

Jadi dengan adanya kemampuan pelayanan yang ketat dan koordinasi yang mantap akan mempengaruhi keberhasilan aparat atau pegawai dalam peningkatan efektifitas pelayanan. Peningkatan efektifitas pelayanan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu kemampuan pimpinan, motivasi yang tinggi dari aparat atau pegawai, struktur organisasi yang jelas dan masih banyak faktor lainnya yang dianggap berperan dalam mempengaruhi kerja.

Ditinjau dari kebutuhan masyarakat, pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Pelayanan dalam bentuk barang publik dapat berupa fasilitas-fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat seperti jalan raya, air bersih, telepon umum dan lain sebagainya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik, maka kehidupan masyarakat akan baik artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi.

Bentuk pelayanan negara terhadap penduduknya yaitu berupa pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Pelayanan

Administratif yaitu pelayanan dengan output dokumen resmi pemerintah, misalnya status kewarganegaraan seseorang, sertifikat kompetensi atau diklat, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Salah satu fungsi dari dokumen-dokumen tersebut adalah sebagai bukti pengakuan negara. Dokumen kependudukan ini nantinya akan menjadi dasar yang kuat bagi warga negara untuk memperoleh hak-haknya sebagai warga negara Indonesia. Dengan berdasarkan hal tersebut Pemerintah Republik Indonesia membentuk Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>4</sup>

Negara berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang memiliki kewajiban untuk memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap penentuan status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk yang berada di dalam dan/atau di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.<sup>5</sup>

Sesuai dengan penjelasan umum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Negara dengan tegas menjamin hak setiap

---

<sup>4</sup> *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.*

<sup>5</sup> *Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.*

Penduduk untuk memperoleh status kewarganegaraan, membangun keluarga dan keturunan melalui perkawinan yang sah tercatat oleh negara, menjamin kebebasan memeluk agama, dan memilih tempat tinggal di wilayah Republik Indonesia.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah. Inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:9) adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan perangkat daerah yang berfungsi sebagai unsur penyelenggara administrasi kependudukan. Sebagai instansi yang bertanggungjawab menyelenggarakan pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang meluncurkan sebuah inovasi *E-Service* untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran. Dengan adanya *E-Service* permohonan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja karena menggunakan sistem *online*, masyarakat hanya perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Semarang pada saat pengambilan akta. Inovasi pembuatan akta kelahiran dan akta *online* melalui *E-Service* memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pembuatan akta, namun dalam penerapannya meskipun inovasi ini telah dilakukan masih banyak masyarakat yang membuat akta secara konvensional.

Hak Asasi Manusia (HAM) adalah bahwa sebagai anugerah dari Tuhan terhadap makhluknya, hak asasi tidak boleh dijauhkan atau dipisahkan dari dipisahkan dari eksistensi pribadi individu atau manusia tersebut. Hak asasi tidak bisa dilepas dengan kekuasaan atau dengan hal-hal lainnya, Bila itu sampai terjadi akan memberikan dampak kepada manusia yakni manusia akan kehilangan martabat yang sebenarnya menjadi inti nilai kemanusiaan. Walaupun demikian, bukan berarti bahwa perwujudan hak asasi manusia dapat dilaksanakan secara mutlak karena dapat melanggar hak asasi orang lain. Memperjuangkan hak sendiri sembari mengabaikan hak orang lain merupakan tindakan yang tidak manusiawi. Kita wajib menyadari bahwa hak-hak asasi kita selalu berbatasan dengan hak-hak asasi orang lain, karena itulah ketaatan terhadap aturan menjadi penting.<sup>6</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia merupakan hak yang paling hakiki yang dimiliki oleh manusia dan tidak dapat diganggu gugat oleh siapapun, oleh karena itu terhadap hak asasi manusia negara sebagai pelindung warganya diharapkan dapat mengakomodir kepentingan dan hak dari warga negaranya tersebut.

---

<sup>6</sup> <http://umum-pengertian./2016/01/pengertian-hak-asasi-manusia-ham-umum.html> , diakses tanggal 30 oktober 2021 pukul 18.36

Hak Asasi Manusia (HAM) dipercayai memiliki nilai yang universal. Nilai universal berarti tidak mengenal batas ruang dan waktu, nilai universal ini yang kemudian diterjemahkan dalam berbagai produk hukum nasional diberbagai negara untuk dapat melindungi dan menegakkan nilai-nilai kemanusiaan. Bahkan nilai universal ini dikukuhkan dalam instrumen internasional, termasuk perjanjian internasional dibidang HAM. Namun kenyataan menunjukkan bahwa nilai-nilai HAM yang universal ternyata dalam penerapannya tidak memiliki kesamaan yang seragam. Hak dalam hak asasi manusia mempunyai kedudukan atau derajat utama dan pertama dalam hidup bermasyarakat karena keberadaan hak asasi hakikatnya telah dimiliki, disandang dan melekat dalam pribadi manusia sejak saat kelahirannya. Seketika itu pula muncul kewajiban manusia lain untuk menghormatinya.<sup>7</sup>

Akta kelahiran adalah akta catatan sipil hasil pencatatan terhadap peristiwa kelahiran seseorang. Peristiwa kelahiran tersebut didaftarkan pada lembaga catatan sipil. Sedangkan yang diperoleh masyarakat adalah kutipan akta kelahiran, mengenai salinan akta kelahirannya tetap di simpan di Kantor Dinas Pencatatan sipil yang isinya sama dengan kutipan akta. Dalam penggolongannya, Akta kelahiran mempunyai 4 jenis, yaitu akta kelahiran umum, akta kelahiran terlambat, Akta Kelahiran Istimewa, dan akta kelahiran dispensasi. Dari keempat jenis tersebut berbagai masalah yang dialami dalam pembuatan akta kelahiran diantaranya dihilangkannya kebijakan dispensasi, prosedur untuk akta kelahiran terlambat harus

---

<sup>7</sup> A. Masyhur Effendi, *Penyusunan hukum hak asasi manusia (HAKHAM)*, Ghalia utama, bogor, 2005, hal.8.

melalui prosedur ke instansi lain, SPP yaitu (Standart Prosedur Pelayanan) dilihat dari waktu dan biaya yang menyulitkan masyarakat, masih adanya calo dalam pembuatan akta kelahiran dan yang terakhir adalah pada sistem pengarsipan dalam pembuatan akta kelahiran. Akta dispensasi adalah program atau kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah pusat pada tahun 2011 untuk mempermudah pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat yang domisilin tidak sesuai dengan tempat lahirnya dan untuk penduduk WNI yang lahir sebelum tanggal 26 Desember 2006, maka dapat disimpulkan kebijakan ini untuk penduduk yang belum mempunyai akta kelahiran umur 6 tahun ke atas. Contohnya yaitu pada seseorang yang tinggal di Semarang, tetapi pada saat lahirnya di kota Jakarta, maka kewajiban seorang tersebut harus mengurus pembuatan akta lahirnya di daerah dilahirkannya yaitu Jakarta. Tetapi pada bulan februari 2011 sampai desember 2011 dispensasi di terapkan, maka seseorang dapat mengurus atau membuat akta kelahiran di daerah tempat tinggal sekarang. Hal itu dapat meringankan pembuatan akta kelahiran. Dilihat dengan adanya kebijakan dispensasi pelayanan dan pembuatan akta kelahiran menjadi meningkat. Karena bagi penduduk yang berdomisilin dapat melakukan pembuatan akta kelahiran yang tidak sesuai dengan tempat dilahirkan Prosedur yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah dengan regulasinya yaitu Peraturan Walikota Semarang Nomor 1B tahun 2010 :

- a) Pemohon dengan persyaratan lengkap mengisi formulir yang telah disediakan
- b) Diserahkan kepada petugas loket yang telah ditentukan
- c) Petugas melakukan verifikasi dan validasi terhadap formulir pelaporan kelahiran dan berkas persyaratan
- d) Setelah dinyatakan lengkap pemohon membayar biaya dikasir

dan menandatangani register akta kelahiran beserta 2 orang saksi e) Petugas melakukan perekaman data berdasarkan formulir pelaporan kelahiran f) Petugas melakukan proses pencatatan, penerbitan dan penandatanganan register akta kelahiran dan kutipan akta kelahiran g) Menyerahkan kutipan akta kelahiran yang bersangkutan. Prosedur semacam ini merupakan prosedur standart untuk pembuatan akta umum, berbeda dengan pemuatan akta terlambat satu tahu keatas yang harus ke instansi lain, hal ini sangat menyulitkan bagi masyarakat yang membuatnya.

Pelayanan membuat akte kelahiran *on line* ditinjau pada aspek yuridis dan hak azasi manusia Dengan adanya akta kelahiran ini, maka anak secara yuridis berhak untuk mendapatkan perlindungan hak-hak kewarganegaraannya, misalnya hak atas pendidikan, hak atas kesehatan, hak atas pemukiman, dan hak atas sistem perlindungan sosial. Dalam kerangka hukum Hak Asasi Manusia (HAM) internasional, hak atas kewarganegaraan merupakan hak asasi setiap manusia. Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia (DUHAM) dalam Pasal 15 huruf a menegaskan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh suatu kewarganegaraan. Kemudian Kovenan Hak-Hak Sipil dan Politik, hak atas kewarganegaraan diatur dalam Pasal 24 ayat 3. Karena setiap anak yang lahir harus didaftarkan sebagai bukti awal kewarganegaraannya, maka Konvensi Hak Anak yang secara spesifik mengatur kebutuhan anak menjadi acuan yuridis untuk menganalisis persoalan ini. Pasal 7 KHA menyatakan anak akan didaftarkan segera setelah kelahiran dan berhak memperoleh kewarganegaraan. Selanjutnya Pasal 8 menegaskan bahwa negara menghormati hak anak atas kewarganegaraannya.

Hak atas kewarganegaraan secara konseptual termasuk ke dalam rumpun hak-hak sipil dan politik, namun berdampak pada penghormatan, pemenuhan, dan perlindungan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya. Mengingat fungsi akta kelahiran sebagai bukti kepastian hukum atas status kewarganegaraan seseorang. Melihat kegunaan akta kelahiran sebagai akses untuk mendapatkan pemenuhan dan perlindungan hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya maka jika terdapat sebagian penduduk yang tidak memiliki dokumen ini, berarti mereka terhambat untuk menegayam hak asasinya.

Realitanya keinginan sebagian penduduk untuk memiliki akta kelahiran seringkali mendapatkan hambatan karena biaya pembuatannya yang mahal, persyaratannya banyak, prosesnya lama dan panjang, atau hambatan yang sifatnya menyangkut keturunan seseorang (*genealogis*). Permasalahan yang sering terjadi di Kota Semarang tentang Akta Kelahiran adalah antara lahir dan melangsungkan pernikahan tidak tepat hamil dulu baru menikah, sehingga sehingga mengakibatkan anak yang dilahirkan tercatat anak ibu. Sehingga selaku warga masyarakat yang mengalami hal tersebut diatas tidak bisa memaksakan untuk membuat akat kelahiran tercantum nama bapaknya.

Pemenuhan hak asasi anak khususnya hak atas identitas berupa akta kelahiran, Pasal 4 KHA menegaskan agar negara mengambil semua langkah-langkah legislatif, admisnistrasi, dan tindakan lainnya yang tepat untuk melaksanakan hak-hak yang diakui dalam konvensi. Terkait dengan alokasi anggaran yang secara khusus dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan anak-anak tentunya anak-anak dari keluarga

miskin untuk mendapatkan Akta Kelahiran , pasal yang sama menyatakan bahwa mengenai hak-hak ekonomi, sosial, dan budaya, maka negara harus melakukan langkah-langkah tersebut sampai pada jangkauan semaksimal dari sumber-sumber yang tersedia.

Pemenuhan hak atas akta kelahiran, maka apabila negara tidak mengalokasikan anggarannya secara khusus bagi pemenuhan hak asasi anak-anak dari keluarga miskin, dapat dikatakan negara telah melanggar HAM melalui tindakannya (*act commission*) karena negara secara sistematis melalui kebijakan politik anggarannya mengabaikan pemenuhan hak asasi keluarga miskin. Di samping melakukan pelanggaran melalui tindakannya, negara juga melanggar hak keluarga miskin melalui pembiaran (*act omission*) karena kegagalannya memanfaatkan anggaran publiknya untuk kepentingan pemenuhan hak-hak asasi anak-anak keluarga miskin. Kondisi ini bertentangan dengan Pasal 27 UU Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menegaskan bahwa identitas diri setiap anak harus diberikan sejak kelahirannya yang dituangkan dalam akta kelahiran. Lebih jauh Pasal 28 menyatakan bahwa pembuatan akta kelahiran menjadi tanggungjawab pemerintah dan pembuatannya tidak dikenai biaya.

Anak berhak untuk mendapatkan perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi serta berhak mendapatkan Hak sipil. Sehingga anak memiliki hak untuk memperoleh identitas diri berupa Akta Kelahiran. Namun pada kenyataannya, masih banyak Anak di Kota Semarang yang tidak memiliki Akta Kelahiran termasuk anak jalanan. sehingga hak-hak Anak tersebut tidak dapat dilindungi dan diakui.

Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 108 tahun 2019 tentang Peraturan Pelaksanaan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Bahwa Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.

Peraturan Walikota Semarang Nomor 2 tahun 2008 tentang Pelayanan Pendaftaran Pendudukan dan Pencatatan Kelahiran. Bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Pandemi Covid -19 mempengaruhi Pelayanan pada Kantor Dispenduk Capil dikarenakan masyarakat kadang sulit memasukkan data kelahiran karena menggunakan aplikasi yang sudah disiapkan dengan membuka laman Disduk Capil Kota Semarang laman yang disediakan adalah :

<http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-pendaftaran-online> <http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti mengambil judul “ **Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 ( Studi Kasus di Kota Semarang.**

## **1.2 Perumusan Masalah**

Adapun permasalahan yang telah dikaji dalam penelitian ini adalah mengenai:

1. Bagaimana Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang?
2. Hambatan apa dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Bagaimana Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang.
2. Mengetahui Hambatan apa dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang.

3. Mengetahui Upaya apa yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian adalah manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah perkembangan Pada Program Magister Ilmu Hukum pada UNDARIS Pendalaman khususnya Ilmu Hukum Khususnya Hukum Administrasi Negara.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi instrument maupun bahan kritikan serta masukan bagi pihak yang berwenang dalam hal Pelayanan membuat Akte kelahiran *on line* ditinjau pada Aspek yuridis dan hak azasi manusia (Studi Kasus di Kota Semarang).

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Konseptual**

Landasan Konseptual pada penelitian ini adalah :

##### **2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan Publik merupakan tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan ketidak nyataan dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya.

##### **2.1.2 Pengertian Akta Kelahiran**

Akta kelahiran alat bukti yang dibuat oleh instansi terkait (Dinas Kependudukan dan catatan sipil) yang kuat atas peristiwa kelahiran seseorang untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum.

##### **2.1.3 Pengertian Covid -19**

Virus yang menyerang sistem pernafasan karena infeksi pada sistem pernafasan , infeksi paru-paru yang berat , hingga kematian.

## **2.2. Landasan Teoritis**

Landasan Teoritis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **2.2.1 Pengertian Hak Asasi Manusia**

Secara umum hak asasi manusia adalah satu dengan harkat dan martabat serta kodrat dari manusia itu sendiri, oleh sebab itu disebut juga sebagai hak dasar. Dalam Tap.MPR No.XVII/MPR/1988 tentang Hak Asasi Manusia menyatakan bahwa hak asasi manusia adalah hak dasar yang melekat pada diri manusia yang sifatnya kodrati dan universal sebagai karunia Tuhan Yang Maha Esa dan berfungsi untuk menjamin kelangsungan hidup, kemerdekaan, perkembangan manusia, dan masyarakat yang tidak boleh diabaikan, dirampas, atau diganggu gugat oleh siapapun. Hak Asasi Manusia (HAM) adalah seperangkat hak yang melekat pada hakikat dan keberadaan manusia sebagai makhluk Tuhan Yang Maha Esa dan merupakan anugerah-Nya yang wajib dihormati, dijunjung tinggi dan dilindungi oleh negara, hukum, pemerintah, dan setiap orang demi kehormatan serta perlindungan harkat dan martabat manusia.<sup>8</sup>

Hak asasi manusia adalah hak-hak yang dimiliki manusia semata-mata karena ia manusia. Umat manusia memilikinya bukan karena diberikan kepadanya oleh masyarakat atau berdasarkan hukum positif, melainkan semata-mata berdasarkan martabatnya sebagai manusia.<sup>9</sup>

Rumusan HAM secara lebih jelas dapat dilihat dalam ini teks Pembukaan UUD 1945 dari alenia pertama hingga alenia keempat. Alenia

---

<sup>8</sup> Pasal 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

<sup>9</sup> Rhona K.M. Smith dkk, *Hak Asasi Manusia*, Cetakan 2, Yogyakarta: Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia, 2010, hlm 11

pertama pada hakekatnya merupakan pengakuan akan adanya kebebasan untuk merdeka, pernyataan kemerdekaan sebagai hak segala bangsa merupakan pengakuan HAM yang universal untuk hidup bebas dari penindasan bangsa lain dan menegaskan adanya kedudukan sejajar atas semua bangsa di dunia. Pengakuan terhadap perikemanusiaan adalah intisari rumusan HAM, karena pada hakekatnya HAM merupakan hak dasar yang dimiliki oleh setiap manusia semata-mata karena dia manusia.<sup>10</sup>

Pengakuan perikeadilan dan keadilan yang termuat berurutan dalam alinea pertama dan kedua menunjuk pada norma dasar moral yang universal yang mendasari norma lain, baik di bidang etika atau hukum. Keadilan adalah intisari spiritual Negara Hukum yang mestinya dimiliki oleh setiap bangsa. Bahwa kekuasaan hendaknya dijalankan dengan adil, sehingga dapat tercapai kemakmuran yang merupakan kewajiban negara untuk menjamin kesejahteraan rakyatnya.

Alinea ketiga menyebutkan hasrat bangsa Indonesia untuk berkehidupan yang bebas dan ditutup dengan adanya kemerdekaan rakyat. Jika ditafsirkan secara luas, pernyataan kemerdekaan ini bukan saja merdeka secara eksternal dari penjajahan bangsa lain, melainkan juga merdeka secara internal. Artinya kemerdekaan dari bangsa lain tidak boleh digantikan dengan penindasan oleh bangsa sendiri.

---

<sup>10</sup> Yusril Ihza Mahendra, *Dinamika Tata Negara Indonesia Kompilasi Aktual Masalah Konstitusi Dewan Perwakilan dan Sistem Kepartaian*, Cetakan 1, Jakarta: Gema Insani Press, 1996, hlm 92

Alinea keempat Pembukaan UUD 1945 ditegaskan tujuan pembentukan pemerintahan Indonesia yang melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dasar untuk mencapai tujuan ini adalah norma moral universal yaitu kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial yang sangat sesuai dengan semangat HAM.<sup>11</sup>

Berdasarkan beberapa rumusan pengertian HAM tersebut, diperoleh suatu kesimpulan bahwa demikian hakikat penghormatan dan perlindungan terhadap HAM ialah menjaga keselamatan eksistensi manusia secara utuh melalui aksi keseimbangan yaitu keseimbangan antara hak dan kewajiban, serta keseimbangan antara kepentingan perseorangan dan kepentingan umum.<sup>12</sup>

### **2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) memiliki tiga makna, diantaranya perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang

---

<sup>11</sup> Ibid., hlm. 97-98

<sup>12</sup> Tim ICCE UIN Jakarta, *Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani*, Prenada Media, Jakarta, 2003, hlm. 201

diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>13</sup> Berikut ini beberapa pengertian pelayanan berdasarkan para ahli:

1. Menurut American Marketing Association, pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produksi fisik;<sup>14</sup>
2. Menurut Lovelock, service adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. Artinya service merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya, sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima pelayanan;<sup>15</sup>
3. Menurut Poerwadarminta, secara etimologis pelayanan berasal dari kata layan yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus apaapa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihal atau cara melayani, servis atau jasa, dan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Berdasarkan uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan

---

<sup>13</sup> Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi Keempat, Jakarta: Gramedia

<sup>14</sup> Hardiansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 10.

<sup>15</sup> Ibid.

sebagai kegiatan yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain;<sup>16</sup>

4. Menurut Ivancevich dan kawan-kawan, pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak terlihat) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan;<sup>17</sup>
5. Menurut Gronross, pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang sifatnya tidak kasat mata (tidak terlihat) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain-lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.<sup>18</sup>

Beberapa pendapat para ahli di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas yang tidak kasat mata (tidak terlihat) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan, serta terjadi sebagai akibat adanya interaksi untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

#### **a. Pengertian Pelayanan Publik Secara Etimologis**

Arti sederhana dari pelayanan berarti membicarakan mengenai cara yang dilakukan untuk memberikan servis atau jasa kepada orang yang

---

<sup>16</sup> Ibid, hlm. 10-11.

<sup>17</sup> Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 2.

<sup>18</sup> Ibid.

membutuhkan. Secara etimologis, kata publik berasal dari bahasa Inggris, yakni public yang artinya umum, orang umum, rakyat umum, dan keperluan umum. Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan publik adalah orang banyak (umum). Maka dari itu, pelayanan publik merupakan kegiatan membantu masyarakat umum (stakeholders) dalam rangka memperoleh servis (pelayanan) dan advis (nasihat) yang berkaitan dengan kepentingan umum (orang banyak).<sup>19</sup>

#### **b. Pengertian Pelayanan Publik Menurut Para Ahli**

Banyak para ahli mendefinisikan pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Menurut Philip Kotler, pelayanan merupakan tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan ketidaknyataan dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya. Pada hakikatnya pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik;<sup>20</sup>
- 2) Menurut Sampara Lukman, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urusan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara satu pihak ke pihak lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan;<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Departemen Pendidikan Nasional, 2008, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Edisi Keempat, Jakarta: Gramedia.

<sup>20</sup> 6 Ibid, hlm

<sup>21</sup> Sampara Lukman, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA Lan Press, hlm. 8.

- 3) Menurut Inu Kencana, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah individu yang memiliki kegiatan atau aktivitas yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat atas suatu produk secara fisik;<sup>22</sup>
- 4) Menurut H. Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik, pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat;<sup>23</sup>
- 5) Menurut Wasistiono, pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan/atau kepentingan masyarakat;<sup>24</sup> dan
- 6) Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (rakyat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan rakyatnya. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah berkewajiban dalam memenuhi kebutuhan rakyatnya. Kebutuhan yang dimaksud bukan kebutuhan yang sifatnya individual, akan tetapi berbagai

---

<sup>22</sup> Inu Kencana, 2016, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bandung: Bumi Aksara, hlm. 5.

<sup>23</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, hlm. 19.

<sup>24</sup> Wasistiono, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 10.

kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh rakyatnya, contohnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.<sup>25</sup>

### c. Pengertian Pelayanan Publik dalam Peraturan Perundang-Undangan

Landasan konstitusional pelayanan publik diatur dalam Pasal 18 A Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD NRI Tahun 1945). Ketentuan dalam Pasal 18 A tersebut selanjutnya diimplementasikan ke dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengertian pelayanan publik dalam Pasal 1 angka 1 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>26</sup> Dengan demikian, tugas utama dari setiap instansi pemerintahan adalah memberikan pelayanan atau menyelenggarakan pelayanan publik (*public service*) dan kesejahteraan bagi rakyatnya (*public welfare*) berdasarkan peraturan perundang-undangan.<sup>27</sup>

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Penetapan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63/KEPMEN/PAN/17/2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-

---

<sup>25</sup> Lijian Poltak Sinambela, dkk, 2011, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, hlm 5

<sup>26</sup> *Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*

<sup>27</sup> M. Busrizalti, 2013, *Hukum Pemda: Otonomi Daerah dan Implikasinya*, Yogyakarta: Total Media, hlm. 140

hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Maka dari itu, sebenarnya pelayanan publik seharusnya memiliki standar yang berbeda antara satu daerah dengan daerah lainnya dan perlu mengingat pula kondisi dan situasi di masing-masing daerah.

Beberapa pengertian mengenai pelayanan publik di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/atau pemerintah daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan warga negara atau penduduk maupun dalam rangka pelaksanaan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, bahwa tidak ada alasan untuk menghambat penyelenggaraan publik terhadap warga negara atau penduduk oleh aparatur pemerintah baik di pemerintah pusat maupun di pemerintah daerah.

#### **d. Maksud, Tujuan, Asas, dan Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Maksud dari pelayanan publik yang dirumuskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yakni memberikan perlindungan dan kepastian hukum dalam hubungan antara warga negara atau penduduk dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Maka dari itu, penyelenggara pelayanan publik akan mendapatkan perlindungan dan kepastian hukum apabila bertindak dengan benar dan sesuai dengan hukum serta warga

negara atau penduduk terlindungi dari pelanggaran hukum atau penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai tujuan dari pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

- a. Terwujudnya balasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan publik.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai prinsip-prinsip atau asas-asas dalam pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut :

- a. Kepentingan umum, yang artinya pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum, yang artinya terjaminnya hak dan kewajiban dalam pelayanan publik;
- c. Persamaan hak, yang artinya tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;

- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, yang artinya pemenuhan hak harus seimbang dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan;
- e. Keprofesionalan, yang artinya pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan tugasnya;
- f. Partisipatif, yang artinya peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif), yang artinya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, yang artinya setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, yang artinya proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yang artinya pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan;
- k. Ketepatan waktu, yang artinya setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan; dan

- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yang artinya setiap pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau. Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan.

Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan mengenai ruang lingkup dari pelayanan publik, diantaranya sebagai berikut:

- a. Pelayanan barang publik, mencakup pengadaan dan penyaluran, artinya pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat (publik). Barang publik tersebut merupakan hasil dari kegiatan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan/atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik;
- b. Pelayanan jasa publik, artinya pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dihasilkan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan/atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang mendapat pelimpahan tugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- c. Pelayanan administratif, artinya pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat (publik). Pelayanan dokumen tersebut dimulai dari seseorang yang memperoleh akta kelahiran sampai orang tersebut memperoleh akta kematian.

#### **e. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pola penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara sistematis, akuntabel dan transparasi. Pola penyelenggaraan pelayanan publik tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a. Fungsional, yang artinya pola pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya;
- b. Terpusat, yang artinya pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;
- c. Terpadu, yang artinya:
  - 1) Terpadu satu atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan; dan
  - 2) Terpadu satu pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
- d. Gugus tugas, yang artinya petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*, Bandung: Nuansa, hlm. 103

Konsep dalam pola penyelenggaraan pelayanan publik yang biasanya diterapkan di Indonesia adalah pola penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu. Pola penyelenggaraan tersebut pada dasarnya ditujukan untuk merubah paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang secara garis besar meliputi peningkatan kualitas pelayanan publik, *reinventing government* (pembaharuan sistem birokrasi), dan pemangkasan birokrasi.<sup>29</sup>

#### **f. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus dilakukan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut: (Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014).

1. Sederhana, Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara
2. Partisipatif, Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan
3. Akuntabel, Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

---

<sup>29</sup> Muh. Jufri Dewa, 2011, *Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Kendari: Unhalu Press, hlm. 129.

4. Berkelanjutan, Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### **2.2.3 Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line***

Sebelum kita mengetahui apa yang dimaksud dengan akta kelahiran kita harus mengetahui dulu bahwa akta kelahiran merupakan bagian dari suatu akta catatan sipil. Akta Catatan Sipil alat bukti yang kuat atas peristiwa (kejadian) untuk memperoleh kepastian hukum dari status keperdataan seseorang yang mengalami peristiwa hukum tersebut dan membantu/memperlancar aktivitas pemerintah dibidang kependudukan dan pencatatan tersebut dilakukan oleh lembaga catatan sipil.<sup>30</sup>

Adanya pandemic Covid-19 sehingga Disduk Capil Kota Semarang tidak melaksanakan pelayanan publik secara *offline* melainkan secara *online* dengan menggunakan aplikasi pendaftaran online yang dapat diakses melalui laman.<sup>31</sup> Pada laman tersebut, warga bisa melakukan pelaporan berbagai macam pengurusan

---

<sup>30</sup> Djaja, 2017, *Akte Kelahiran*, Semarang DisdukCapil.

<sup>31</sup><http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-pendaftaran-online> <http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/>

Administrasi Kependudukan, meliputi permohonan akta kelahiran, akta kematian, KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Perpindahan Keluar, Kedatangan, Update Data dan Layanan Lain.

#### Prosedur dan Cara Mendaftarkan Akta Kelahiran *Online*

Akta kelahiran diperlukan seseorang sepanjang hidupnya untuk mendapat pendidikan hingga berbagai jaminan sosial nantinya. Akta kelahiran merupakan hak setiap anak. Bahkan, hal ini sudah dinyatakan dalam Pasal 5 UU No. 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang berbunyi, "Setiap anak berhak atas suatu nama sebagai identitas diri dan status kewarganegaraan". Karenanya, tak ada alasan bagi siapa pun untuk tidak mencatatkan kelahiran anak dalam akta kelahiran pembuatannya semakin mudah dan praktis berkat adanya proses akta kelahiran online yang telah diterapkan sejak Juli 2018. Prosedur pembuatan akta kelahiran secara online

1. Surat kelahiran dari dokter/bidang/penolong atau Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran
2. Nama dan Identitas Saksi Kelahiran
3. Kartu Keluarga (KK) pemohon sebagai Kepala Keluarga
4. Kartu Tanda Penduduk (KTP) orangtua
5. Kutipan Akta Nikah/Akta Perkawinan orangtua atau SPTJM Kebenaran sebagai pasangan suami-istri apabila orangtua dalam Kartu Keluarga sudah menunjukkan sebagai suami-istri.

6. Semua dokumen ini harus difoto atau di-*scan* dari dokumen asli, bukan dokumen fotokopi.

Pastikan semua dokumen ini telah berupa file JPG, JPEG, atau PNG dengan kualitas yang baik agar semua tulisan bisa terbaca dengan jelas. Apabila ada dokumen yang berasal dari fotokopian, maka permohonan tidak akan diproses.

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Pembuatan akta kelahiran berbasis on-line**



**Persyaratan:**

1. Foto Copy KK (nama anak sudah tercantum)
2. Foto Copy Surat Nikah Bapak/Ibu
3. Foto Copy KTP Bapak dan Ibu
4. Foto Copy Surat Kelahiran dari Desa/Kelurahan
5. Bagi pemohon yang sudah dewasa, melampirkan ijazah terakhir yang mencantumkan nama orangtua.

### 2.2.4 Pandemi Covid-19

*World Health Organization* (WHO) menetapkan tentang virus corona atau yang biasa disebut dengan COVID 19 yang menjadi pandemi karena virus ini telah menyebar ke berbagai negara bahkan sudah mendunia. WHO mengartikan pandemi sebagai suatu kondisi populasi pada dunia dan berpotensi menjadikan jatuh dan sakit. Pandemi sendiri adalah wabah yang berjangkit secara bersamaan dimana-mana yang

menyebarkan luas. Pandemi COVID 19 ini juga berdampak dari berbagai sektor kehidupan seperti ekonomi, sosial dan juga pendidikan.

Virus corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* (SARSCoV-2) adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit karena infeksi virus ini disebut Covid 19. Virus corona bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat, hingga kematian. Severe acute respiratory syndrome corona virus 2 (SARS-CoV-2) yang lebih dikenal dengan nama virus corona adalah jenis baru dari corona virus yang menular ke manusia. Virus ini bisa menyerang siapa saja, baik bayi, anak-anak, orang dewasa, lansia, ibu hamil, maupun ibu menyusui (Handayani, 2020). Corona virus adalah kumpulan virus yang bisa menginfeksi sistem pernapasan (Kemenkes, 2020).

### **2.2.5 Originalitas Penelitian**

Originalitas sebuah karya, tentu kita tahu bahwa dalam membuat sebuah karya kita haruslah menjaga orisinalitas dari karya kita, terutama pada karya akademik. Originalitas merupakan kriteria utama dan kata kunci dari hasil karya akademik terutama pada tingkat doktor. Karya akademik, khususnya skripsi, tesis, dan disertasi, harus memperlihatkan bahwa karya itu orisinal. Untuk lebih memudahkan maka dari itu penulis mengambil sampel tiga penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan masalah dengan penelitian yang akan dilakukan penulis untuk dijadikan perbandingan agar terlihat keorisinalitasan dari penulis.

1. Penelitian Sri Mulyani (2019) tentang “Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai ditelaah dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, khususnya dalam pelayanan akta kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kecermatan petugas dalam hal input data, sarana prasarana yang masih belum mencukupi terutama berkaitan dengan kursi yang disediakan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran ini adalah kurangnya partisipasi masyarakat, fasilitas yang belum memadai, belum tepatnya penerbitan akta kelahiran dan masih banyaknya masyarakat menggunakan jasa orang lain atau calo (Agen) pengurusan akta Lahir, yang sementara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai selalu berusaha terus menekankan pada masyarakat agar melakukan pengurusan akta Lahir tanpa menggunakan jasa. ( Jurnal TESIS, Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, 2019 )

**Persamaan** dengan penelitian yang sekarang adalah adalah sama – sama meneliti tentang penerbitan akta kelahiran.

**Perbedaannya** adalah pada kualitas pelayanan dengan menggunakan dimensi pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Sedangkan penelitian yang sekarang pembuatan akte kelahiran berbasis HAM secara *online* dan subjek penelitian di Kota Semarang, dan tahun penelitian.

2. Penelitian Joshua K.R. Takahepis Ventje Kasenda Donald Monintja (2021), tentang “Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado” Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Akta Kelahiran secara online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado belum berjalan dengan maksimal di masyarakat di karenakan kurangnya tingkat penggunaan aplikasi berbasis *online* dalam pengurusan akta kelahiran.( JURNAL GOVERNANCE Vol.1, No. 2, 2021 ISSN: 2088-2815)

**Persamaan** dengan penelitian yang sekarang adalah sama- sama meneliti Akta kelahiran dengan secara *online*.

**Perbedaan** dengan penelitian yang sekarang adalah efektivitas pelayanan dan subjek adan tahun penelitian.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Lexy J. Moleong<sup>32</sup> mendefinisikan penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian hukum pada dasarnya merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu, yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan jalan menganalisisnya, kecuali itu, maka juga diadakan pemeriksaan yang mendalam terhadap suatu pemecah atas permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam gejala bersangkutan tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian suatu kegiatan yang terencana dilakukan dengan metode ilmiah yang bertujuan untuk mendapatkan data baru guna membuktikan kebenaran dari suatu gejala yang ada. Untuk memberikan arah yang jelas dan ilmiah, maka dalam penelitian ini juga diperlukan suatu metode penelitian yang meliputi metode penentuan objek penelitian, metode pendekatan penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisis data<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A. *Metode penelitian kualitatif* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018, Hal, 67

<sup>33</sup> Soekanto, Soerjono. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012. hal. 68

### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian kali ini, penulis menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Menurut<sup>34</sup> penemuan kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan penemuan penemuan yang tidak dapat dicapai dengan prosedur static atau dengan cara – cara kualitatif.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Di dalam penelitian Hukum dikenal 2 jenis penelitian, yaitu penelitian hukum normatif (Yuridis Normatif) dan penelitian Hukum Empiris (Yuridis Sosiologis). Penelitian yang dilakukan penulis ini menggunakan jenis penelitian hukum Yuridis Sosiologis. Definisi penelitian Hukum Yuridis Sosiologis itu adalah penelitian Hukum yang dilakukan penelitian sosiologis menggunakan data primer yaitu data yang dipetik langsung dari sumbernya jadi masih berupa data mentah. Penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian Yuridis Normatif karena memiliki tujuan untuk mengkaji secara Yuridis mengenai Pelayanan membuat Akte kelahiran *on line* ditinjau pada Aspek Yuridis dan Hak Azasi Manusia (Studi Kasus di Kota Semarang).

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang valid, penulis memilih lokasi penelitian di Kota Semarang.

---

<sup>34</sup> Almanshur Fauzan , Ghony Djunaidi (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media

### 3.4. Sumber Data

Dalam suatu penelitian sudah pasti berusaha mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari obyek yang diteliti. Untuk mendapatkan data di dalam penelitian ini penulis menentukan lokasi penelitian Kota Semarang.

#### A. Data primer

Data primer adalah “data yang diperoleh secara langsung dari informan atau masyarakat”<sup>35</sup>. Selain itu sumber data primer juga dapat berupa informasi dari pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan atau objek tentang analisis yuridis sosiologis terhadap Pelaksanaan Pelayanan Akta Kelahiran Secara *Online* di Kota Semarang dari berbagai aspek pendukung lainnya yaitu informan. Informan adalah “orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.”<sup>36</sup> Penentuan jumlah informan oleh peneliti dianggap telah mempresentasikan dan mewakili informasi yang hendak diperoleh. Mengingat penelitian ini merupakan penelitian berbasis kualitatif, maka penelitian ini tidak mendasarkan pada kuantitas informan. Informan yang dimaksud disini adalah:

1. Petugas IT
2. Kasie Akta Kelahiran
3. Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran.

---

<sup>35</sup> Soemitro 2012, *Metodologi Penelitian. Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung.

<sup>36</sup> Lexy. J. Moeloeng , 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif & RB*. Rosdha Karya, Bandung

## B. Data sekunder

Data sekunder adalah “data yang diperoleh melalui bahan kepustakaan”<sup>37</sup>

Dalam sumber data sekunder yang terutama mencakup: Bahan hukum primer

- a) Undang- Undang Dasar 1945
- b) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- c) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- d) Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik
- e) Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2005 retribusi biaya cetak akta kelahiran
- f) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 ,tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

### Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder merupakan bahan hukum yang dapat membantu menganalisis dan memahami bahan hukum primer. Bahan hukum sekunder juga dapat diartikan sebagai publikasi tentang hukum yang bukan merupakan dokumen-dokumen resmi. Adapun macam dari bahan hukum sekunder adalah berupa buku-buku teks, kamus-kamus hukum, jurnal-jurnal hukum.

### Bahan Hukum Tersier

---

<sup>37</sup> Soemitro, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja. Grafindo Persada.

Bahan Hukum Tersier Bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang merupakan pelengkap yang sifatnya memberikan petunjuk atau penjelasan tambahan terhadap bahan hukum primer dan sekunder. Bahan hukum tersier yang terdapat dalam penelitian misalnya kamus hukum, kamus besar bahasa Indonesia.

### 3.5 Teknik Pengambilan Data

Menurut<sup>38</sup> dalam penelitian lazimnya dikenal 3 (tiga) alat pengumpul data, yaitu “studi dokumen atau bahan pustaka, pengamatan atau observasi, dan wawancara atau *interview*”<sup>39</sup> Pengumpulan data adalah mencari dan mengumpulkan data yang diperlukan terhadap berbagai jenis dan bentuk data yang ada di lapangan kemudian data tersebut dicatat. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

#### a. Wawancara

Wawancara (*interview*) adalah “percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan pertanyaan itu”<sup>40</sup> Instrumen wawancara yang digunakan adalah bebas terpimpin, yang berpedoman pada suatu daftar pertanyaan tersruktur yang bersifat terbuka.

---

<sup>38</sup> Sugiyono, 2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&B* Rosda Karya, Bandung

<sup>39</sup> Amirudin dan Asikin 2004, *Metodologi Penelitian. Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung hal

<sup>40</sup> Moleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.hal. 89

b. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara pengumpulan data dengan melalui benda-benda tertulis seperti buku, majalah, peraturan, gambar, notulen rapat serta catatan harian. Metode dokumentasi dilakukan dengan cara atau metode dimana peneliti melakukan kegiatan pencatatan terhadap data-data yang ada di masyarakat untuk memperkuat apa yang terdapat di lapangan pada saat wawancara. Dalam hal ini peneliti memperoleh dokumen dari buku-buku literatur dan berkas yang berkaitan dengan analisis yuridis normatif terhadap Pelaksanaan Pelayanan Publik di Disduk Capil Kota Semarang.

c. Observasi

Menurut<sup>41</sup> Sugiyono (2016), metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Observasi atau pengamatan adalah kegiatan manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya. Oleh karena itu, observasi merupakan kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya. Pada penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung melihat ke lokasi penelitian seperti mengamati kondisi Pembuatan akta kelahiran secara online Di Kota Semarang.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kualitatif dan RB*. Rosdha Karya Bandung

### **3.6 Analisis Data**

Setelah data terkumpul, baik melalui studi kepustakaan maupun studi lapangan dan dokumentasi maka data tersebut diolah kembali dengan cara memeriksa terhadap kelengkapan dan relevansinya pada permasalahan yang ada dalam penelitian ini kemudian diklasifikasikan secara sistematis sehingga dengan jelas dapat diketahui data mana yang dipergunakan untuk menjawab permasalahan yang ada.

Menurut<sup>42</sup> analisis kualitatif adalah “upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain”.

### **3.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penelitian yang terdiri dari 5 Bab yaitu :

#### **Bab I Pendahuluan**

---

<sup>42</sup> Rony Hanintiyo, 2016 “*Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*”, Ghalia Indonesia,.

Pendahuluan berisi tentang : Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

## **Bab II Tinjauan Pustaka**

Landasan Konseptual berisi tentang : Pengertian tentang Pelayanan Publik, Akta Kelahiran, dan Covid-19

Landasan Teori berisi tentang : Pengertian Hak Asasi Manusia, Pengertian Pelayanan Publik, Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line*, Pengertian Pandemi Covid-19, dan Originalitas Penelitian

## **Bab III Metode Penelitian**

Metode Penelitian berisi tentang : Pendekatan Penelitian, Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengambilan Data, Analisis data, Sistematika Penulisan, dan Jadwal Penelitian.

## **Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Hasil Penelitian berisi tentang : Gambaran Umum Informan, dan Gambaran Umum Akta Kelahiran.

Pembahasan berisi tentang : Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang, Hambatan dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akta Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang, dan Upaya yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akta

Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota  
Semarang

**Bab V Penutup**

Penutup berisi tentang Simpulan dan Saran

**3.8 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Nopember		Desember				Januari				Pebruari			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan judul														
Konsultasi Proposal														
Pengumpulan data														
Pengolahan data														

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**4.1 Hasil Penelitian**

#### 4.1.1 Gambaran Umum Informan

##### 1. Informan 1 (Tini)

Nama Lengkap : Juwartini,SH.,MKn  
Nama Panggilan : Tini  
Tempat/Tanggal Lahir : Semarang, 02-01-1973  
Pekerjaan : Notaris  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Basuki  
Nama Ibu : Rodhiyah

Tini mengurus Akte Kelahiran untuk anaknya yang mau masuk ke SMA di Semarang. Menyatakan bahwa aparat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sudah menggunakan aplikasi Si D'nok dengan adanya Pandemi Covid-19 di Kota Semarang sehingga dalam mengantri tidak berjubel – jubel.

##### 2. Informan 2 (Muhsin)

Nama Lengkap : Muhamad Muhsin  
Nama Panggilan : Muhsin  
Tempat/Tanggal Lahir : Kebumen , 02-02-1964  
Pekerjaan : Swasta  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : M. Djumadi  
Nama Ibu : Siti Sakinah

Muhsin mengurus akta kelahiran anaknya atas nama Desca Nurul Chaerani ada kesalahan nama menggunakan Muksin sehingga harus ada pembenaran. Pelayanan dilakukan di Kelurahan Pudakpayung Kota Semarang petugas kelurahan mengarahkan membuka aplikasi Si D'nok, selama pandemic covid-19 pelayanan dilaksanakan dengan menggunakan daring. Sehingga pengguna layanan akan lebih cepat dan diakui hak asasinya.

3. Informan 3 (Kus)

Nama Lengkap : Kuslani  
 Nama Panggilan : Kus  
 Tempat/Tanggal Lahir : Semarang , 18-03-1967  
 Pekerjaan : Buruh  
 Nama Orang Tua  
 Nama Ayah : Slamet  
 Nama Ibu : Wagiyem

Kus mengurus akta kelahiran anaknya yang baru lahir di Kelurahan Gedawang. Pelayanan petugas IT mengajari untuk memasukkan aplikasi Si D'nok kepada Kus, petugas IT menjelaskan selama Pandemi Covid-19 pelayanan dilakukan dengan daring. Bahwa hak asasi manusia di Kelurahan Gedawang dilaksanakan dengan baik.

4. Informan 4 (Nusi)

Nama Lengkap : Noersamsi Loekyono,S.H

Nama Panggilan : Nusi  
Tempat/Tanggal Lahir : Yogyakarta ,29 -11 - 1975  
Pekerjaan : Pengurus Rumah Tangga  
Nama Orang Tua  
Nama Ayah : Drs. Imam Loekyono  
Nama Ibu : Siti Nurhidayati

Nusi mengurus Akte Kelahiran untuk anaknya karena ada kesalahan penulisan bahwa lahir di Semarang tertulis Semarang. Pelayanan yang dilakukan oleh aparat sangat tegas dan diberi kemudahan didalam pelayanan. Pelayanan dilakukan dengan daring selama Pandemi Covid-19.

5. Informan 5 (Muhamad)

Nama : Muhamad Sendi Setyawan  
Alamat : Jangli Perbalan RT.03 RW.07 Semarang

6. Informan 6 (Imam)

Nama : Imam Nugroho  
Alamat : Asrama Arhanud

7. Informan 7 (Kastono)

Nama : Kastono  
Alamat : JL.Kesatrian Nomor 57 Semarang

8. Informan 8 (Moohammad)

Nama : Moohammad Septiani

Alamat : Jangli Tlawah RT.09 RW.04 Semarang

9. Informan 9 (Angga)

Nama : Angga Eko Putranto

Alamat : JL Jatiluhur RT.01 RW.02 Semarang

10. Informan 10 (Danang)

Nama : Danang Prasetyo

Alamat : JL. Candisari Nomor 45 Semarang

11. Informan 11 (Sinang)

Nama : Sinang

Alamat : Jangli RT.05 RW.07 Semarang

12. Informan 12 (Fikru)

Nama : Fikru Ahmad

Alamat : Jangli Perbalan Semarang

13. Informan 13 (Suyanto)

Nama : Suyatno

Alamat : Asrama Arhanud Candisari Semarang

14. Informan 14

Nama : Rubiyantiningsih ,S.Sos.M.AP

Jabatan : Kasie Inovasi Pelayanan Disduk Capil Kota Semarang

15. Informan 15

Nama : Tri Purwiyati ,S.H

Jabatan : Kasie Kelahiran Disduk Capil Kota Semarang

#### **4.1.2 Gambaran Umum Akta Kelahiran**

Suatu dokumen identitas autentik mengenai status seseorang dan bukti kewarganegaraan yang bersangkutan.

#### Syarat –Syarat Akta Kelahiran Secara *Online*

- a. Surat Keterangan Kelahiran dari Kelurahan.
- b. Asli dan fotokopi Surat Keterangan Kelahiran dari dokter/ bidan/penolong kelahiran/ Nakhoda Kapal Laut atau Pilot Pesawat Terbang dengan memperlihatkan aslinya.
- c. Surat Nikah/Akta Perkawinan orangtua.

KK,KTP Orang Tua

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-Line* Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang**

Hak Asasi Manusia (HAM) dipercayai memiliki nilai yang universal. Nilai universal berarti tidak mengenal batas ruang dan waktu, nilai universal ini yang kemudian diterjemahkan dalam berbagai produk hukum nasional diberbagai negara untuk dapat melindungi dan menegakkan nilai-nilai kemanusiaan. Bahkan nilai universal ini dikukuhkan dalam instrumen internasional, termasuk perjanjian internasional dibidang HAM. Namun kenyataan menunjukkan bahwa nilai-nilai HAM yang universal ternyata dalam penerapannya tidak memiliki kesamaan yang seragam. Hak dalam hak asasi manusia mempunyai kedudukan atau derajat utama dan pertama dalam hidup bermasyarakat karena keberadaan hak asasi hakikatnya telah dimiliki,

disandang dan melekat dalam pribadi manusia sejak saat kelahirannya. Seketika itu pula muncul kewajiban manusia lain untuk menghormatinya.<sup>43</sup>

Sesuai dengan Permenkumham No 27 Tahun 2018 Tentang Penghargaan Pelayanan Publik Berbasis Hak Asasi Manusia yang menyebutkan Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan prinsip-prinsip HAM bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara On- line Pada masa Pandemi Covid-19 bahwa Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas - fasilitas umum, baik jasa maupun barang yang dilakukan oleh organisasi publik. Seperti yang tertera pada Undang-undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pengelolaan dokumen. Pembuatan akta kelahiran secara *online* ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang, Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang dalam rangka pelayanan publik yang berbasis HAM pembuatan Akta Kelahiran

---

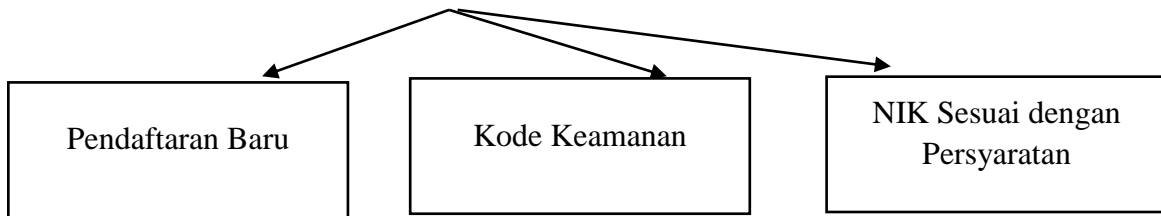
<sup>43</sup> A. Masyhur Effendi, *Penyusunan hukum hak asasi manusia (HAKHAM)*, Ghalia utama, bogor, 2005, hal.8.

dengan adanya pandemi covid-19, pembatasan kerumunan orang didalam pengurusan kependudukan sehingga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Semarang membuat Aplikasi sistem informasi Si D'nok (system informasi dokumen online kependudukan) adalah sebuah aplikasi mobile service dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi sedulur warga Kota Semarang.

Aplikasi ini berisikan tentang dokumen-dokumen kependudukan salah satunya adalah pembuatan Akta Kelahiran masyarakat pengguna aplikasi didalam pengurusan Akta Kelahiran tidak harus datang ke Kantor Kelurahan dan Kantor Kecamatan kemudahan untuk masyarakat dengan menggunakan playstore android dengan keyword "Si Denok Kota Semarang" Dengan aplikasi ini semua warga masyarakat Kota Semarang yang sudah terdaftar dan berusia lebih dari 17 tahun dapat melakukan pengajuan aplikasi " Si Denok Kota Semarang.

Mekanisme Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akta Kelahiran Secara *On-Line* Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang, dengan cara warga yang akan mendaftarkan akta kelahiran menggunakan HP. Adroid yang aktif dengan menyiapkan NIK dan Nomor KK dan Nomor HP Yang aktif. Yang dibutuhkan dalam membuka Aplikasi S'Denok

Menyiapkan NIK, KK, Nomor HP Aktif
---------------------------------------



**Gambar4.1 : Mekanisme Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-Line* Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang**

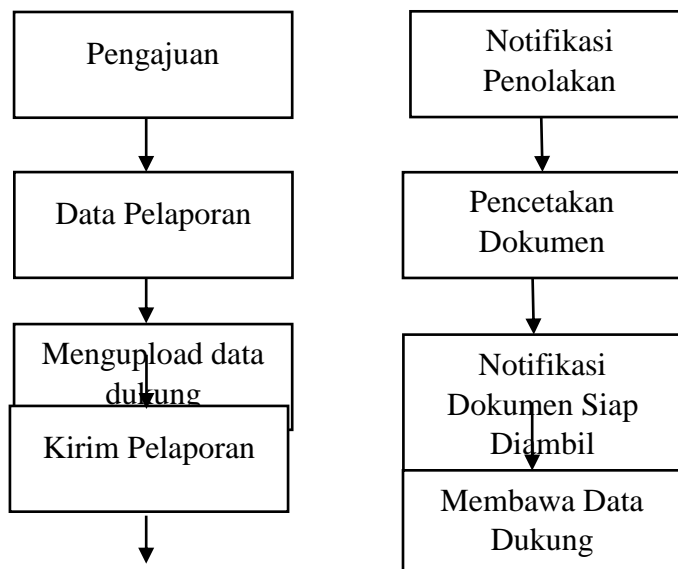
**Keterangan :**

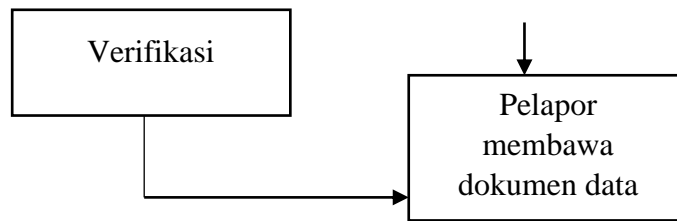
Siapkan NIK dan nomor KK dan Nomor HP yang aktif

1. Lalu buka halaman pendafrtan baru
2. Masukkan NIK dan tulis ulang kode keamanan dan kemudian klik daftar
3. Jika NIK terdaftar dan sesuai persyaratan makan akan tampil halaman

DETAIL PELAPOR/SUDAH AKTIF

Alur pengajuan sampai dokumen diterima untuk pembuatan akta kelahiran berbasis HAM Pembuatan Akta Kelahiran Secara *On-Line* Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang. Adalah sebagai berikut





**Keterangan :**

Alur pengajuan sampai dokumen pembuatan akta kelahiran diterima oleh penerima:

1. Pelapor memilih data yang akan dilakukan pelaporan/pengajuan
2. Pelapor melengkapi data pelaporan
3. Pelapor mengupload data dukung pelaporan
4. Pelapor melakukan kirim pelaporan
5. Admin pelayanan akan melakukan verifikasi dan memproses dokumen:
6. Jika proses verifikasi ditolak atau pending maka akan mendapatkan notifikasi penolakan. Silahkan lengkapi sesuai permintaan dan kirim ulang data pelaporan
7. Jika verifikasi disetujui maka akan dilanjutkan sampai ke pencetakan dokumen dan siap diambil
8. Pelapor mendapatkan notifikasi dokumen siap diambil
9. Pelapor datang ke dinas kependudukan dan pencatatan sipil dengan membawa data dukung.
10. Pelapor mendapatkan dokumen

Apabila layanan pembuatan Akta Kelahiran masyarakat tidak mempunyai HP Adrpid maka akan dibantu memasukkan data oleh petugas Informasi Teknologi

Kelurahan setempat dan akan didaftarkan melalui Kelurahan. Karena pendaftaran secara online kadang-kadang dibatasi sehingga masyarakat akan kesulitan mendaftarkan.

**Tabel 4.1**  
**Wawancara**  
**Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang**

No	Pertanyaan	Jawaban Informan Kunci	
		Informan 1	Informan 2
1.	Menurut Ibu bagaimana Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang?	Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online pada masa Pandemi Covid-19. Di setiap kelurahan di Kota Semarang yang mengurus kependudukan khususnya akte kelahiran dilakukan dengan membuka aplikasi Si D'nok apabila ada kesulitan dan percepatan pembuatannya maka bisa menghubungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang saya layani dengan baik...mas saya tetap menghargai Hak Asasi Manusia terhadap warga masyarakat yang butuh pelayanan. Karena ya..repot selama pandemic covid -19 ada warga yang tidak mempunyai HP Adroid sehingga akan kesulitan mengurus akte kelahiran.	selama pandemi covid-19 memang agak repot mas...karena tidak semua warga masyarakat bisa menggunakan Hp dan tidak semua juga punya HP Adroid ya... saya selaku Kasie di bidang penerbitan akte kelahiran tetap sabar ..melayaninya kadang masyarakat yang tidak paham gak sabar minta cepat padahal aplikasinya kadang-kadang koneknya lama.pendaftarannya juga terbatas jam nya jam 10.00 sudah penuh.. jadi hari berikutnya baru bisa daftar lagi... ya sudah resiko saya mas dalam melayani masyarakat tapi saya tetap menghargai hak asasi manusia, jadi masyarakat merasa nyaman.

Berdasarkan tabel 4.1 diatas informan utama menyatakan bahwa tentang Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara online Pada masa Pandemi Covid-19. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membuat akte kelahiran secara *online* harus menggunakan aplikasi Si D'nok, selama pandemi covid-19 ada pembatasan berkumpul. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu bersedia membantu apabila ada warga masyarakat percepatan pengurusannya dan tetap menghargai ada warga yang tidak mempunyai HP Adroid sehingga akan kesulitan mengurus akte kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memprioritaskan kepentingan warga masyarakat dalam masalah kependudukan dan selalu memprioritaskan Hak Asasi Manusia dan selalu sabar didalam melayani.

#### **4.2.2 Hambatan dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang.**

Meskipun berada masa pandemi Covid-19 pelayanan kepada masyarakat masih tetap dibutuhkan dan wajib diberikan oleh pemerintah kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan, berbagai upaya perlu dilakukan dalam memberikan pelayanan yang baik guna menciptakan pelayanan yang efisien, terjangkau dan terukur khususnya pada masa pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berdasarkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Penerapan standar pelayanan yang prima saat ini mendapat tantangan besar seiring dengan munculnya wabah virus Covid-19 yang membuat

seluruh kegiatan dan aktifitas sosial dibatasi secara besar-besaran atau yang disebut Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kegiatan yang melibatkan banyak orang untuk sementara harus dihindari termasuk pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat yang biasanya dilakukan dengan mengumpulkan orang dalam jumlah banyak.

Hambatan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berbasis HAM Pembuatan akte kelahiran yang prima bukanlah perkara mudah untuk dilakukan ada beberapa hambatan yang akan dihadapi, terkait dengan tekad pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang prima. Pertama, Apakah birokrasi kita di daerah telah memahami makna perbedaan antara konsep dan implementasi “*government*” dan “*governance*” Hal ini perlu kita angkat karena selama ini aparat birokrasi kita di daerah dalam menjalankan tugasnya masih kental ketergantungannya pada aksioma paradigma lama “*government*” yang dikenal dengan mekanisme komando dan pengendalian (*command and control mechanism*). Kedua, pelayanan publik bisa dikatakan berhasil bila mampu menjawab tantangan tentang kemampuan birokrasi untuk berkoeksistensi dengan nilai-nilai atau prinsip demokrasi. Birokrasi kita yang begitu lama direkayasa lewat mekanisme komando dan pengendalian akhirnya telah begitu kuat membentuk budaya birokrasi yang hierarkhis, structural, atas-bawah, mediokratis (sekedarnya menjalankan perintah alasan), tidak responsif, tidak kreatif apalagi inovatif. Ketiga, banyak pemerintah daerah yang tidak memiliki infrastruktur administratif (unit reformasi, tenaga reformis, konsultan, dan

sebagainya) yang memadai untuk dapat memikirkan dan melakukan reformasi birokrasi secara berkelanjutan.

Pelayanan Publik Berbasis HAM pembuatan Akte Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang. Banyak hambatan dikarenakan dengan adanya pandemi Covid-19 pelayanan publik kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan dengan daring dan menggunakan aplikasi menimbulkan kesulitan warga masyarakat untuk memasukkan aplikasi kependudukan khususnya akte kelahiran, aplikasi Si D'nok sampai jam 10 sudah penuh, sehingga pelayanan publik belum inovatif dan kreatif dalam membantu kadang-kadang petugas tidak responsif melayani pengaduan tentang aplikasi *online* warga masyarakat tidak diarahkan untuk mengisi pendaftaran akte kelahiran sehingga masyarakat kesulitan dan lebih sulit lagi warga masyarakat kadang tidak mempunyai HP Adroid.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Penelitian Sri Mulyani (2019) tentang “Analisis Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai ditelaah dari lima dimensi pelayanan yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy, khususnya dalam pelayanan akta kelahiran sebagian besar masyarakat penerima layanan menyatakan sudah cukup baik. Namun masih dijumpai pula masyarakat penerima layanan yang merasa kurang puas terhadap

layanan yang diberikan terutama dalam hal ketepatan maupun kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kecermatan petugas dalam hal input data, sarana prasarana yang masih belum mencukupi terutama berkaitan dengan kursi yang disediakan. Dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dalam pengurusan akta kelahiran ini adalah kurangnya partisipasi masyarakat, fasilitas yang belum memadai, belum tepatnya penerbitan akta kelahiran dan masih banyaknya masyarakat menggunakan jasa orang lain atau calo (Agen) pengurusan akta Lahir, yang sementara pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai selalu berusaha terus menekankan pada masyarakat agar melakukan pengurusan akta Lahir tanpa menggunakan jasa.

**Tabel 4.2**  
**Wawancara**  
**Hambatan dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte**  
**Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota**  
**Semarang**

No	Pertanyaan	Jawaban Informan Kunci	
		Informan 1	Informan 2
2.	Hambatan apa dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara <i>Online</i> Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang?	Saat ini adanya Pandemi covid-19 pelayanan publik kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dilakukan dengan daring, sehingga apabila masyarakat tidak paham dengan Aplikasi akan merasa bingung mas... jadi ya kadang datang ke Kantor Disduk Capil saya sebagai pelayanan masyarakat ya..	Masyaraakat banyak yang mengeluh tentang memasukkan aplikasi daring untuk pembuatan akte kelahiran yang berbasis HAM yang seharusnya petugas tingkat kelurahan utamanya membantu mendaftarkan ke aplikasi sehingga masyarakat tidak mengalami keselitan.  Tapi ya..kadang-kadang

		<p>tetap saya layani dengan sabar.. tapi kadang juga ada petugas pelayanan yang kurang inovatif, kurang kreatif dan responsif .. warga suruh mendaftarkan diri ke aplikasi.. kadang warga masyarakat mengeluh.. kok jadi sulit sekarang..</p>	<p>masyarakat yang mau mengurus akte kelahiran tidak mempunyai Hp android ya... datang langsung ke Kantor Disdukcapil untuk minta bantuan..</p> <p>Dulu sebelum pandemi covid-19 bisa langsung diurus tanpa harus melewati aplikasi..</p>
--	--	---	---

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa Hambatan apa dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang adalah masyarakat tidak paham dan kesulitan memasukkan pendaftaran yang lewat aplikasi. Adanya petugas pelayanan yang kurang inovatif , kurang kreatif dan kuranga responsif. Utamanya petugas yang ada di tingkat kelurahan menghargai Hak Asasi Manusia membantu mendaftarkan. Karena setau masyarakat seperti sebelum adanya pandemi bisa lebih muah pengurusannya.

#### **4.2.3 Upaya yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online Pada Masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang**

Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik Berbasis HAM pembuatan akte kelahiran secara *online* Pada Masa Pendemi Covid-19 Kota Semarang diharapkan dalam pelayanan publik terhadap masyarakat mementingkan Hak Asasi Manusiannya perlu ditingkatkan Sumber Daya Manusiannya yang

professional sehingga masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan pelayanan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memberikan Pelatihan-pelatihan untuk tenaga Non ASN yang berlatar belakang Teknik Informatika di tingkat Kelurahan, Kecamatan sehingga dalam melayani merespon masyarakat yang akan mengurus pembuatan akte kelahiran dengan professional Dari segi sosialisasi agar masyarakat tahu mengenai informasi kependudukan atau syarat – syarat yang harus dipenuhi saat pelayanan, dinas menggunakan beberapa cara yaitu sosialisasi kepada Kepala Kelurahan , kemudian menggunakan leaflet, baliho, radio dan TV untuk menyampaikan informasi tersebut kepada masyarakat dan dijelaskan menggunakan aplikasi .Dari segi sarana dan prasarana, penggunaan peralatan dengan semaksimal mungkin adalah salah satu hal yang bisa dilakukan oleh dinas, hal ini karena anggaran yang dimiliki dinas sangat terbatas untuk membeli peralatan baru, sehingga untuk membeli peralatan baru harus melalui perencanaan yang matang agar tidak mengorbankan kepentingan yang lain. Dari segi kemudahan akses pelayanan, dinas memiliki aplikasi Si D'nok.

**Tabel 4.3**  
**Wawancara**  
**Upaya yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis**  
**HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online Pada Masa**  
**Pandemi Covid -19 di Kota Semarang**

No	Pertanyaan	Jawaban Informan Kunci	
		Informan 1	Informan 2

1.	Upaya apa yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara Online Pada masa Pandemi Covid -19 di Kota Semarang	<p>Harapan saya ya.. Tenaga non ASN yang berlatarbelakang Informatika sehingga bisa membantu , mengarahkan didalam pembuatan akte kelahiran yang sekarang dilakukan menggunakan aplikasi dikarenakan pandemi covid -19.</p> <p>Memberikan pelatihan-pelatihan kepada seluruh ASN yang bertugas di tingkat Kelurahan dan tingkat Kecamatan sehingga apabila yang bertugas bisa menggantikan tugasnya dalam pelayanan publik khususnya pembuatan akte kelahiran.</p>	<p>Selaku yang menangani pelayanan publik di bidang pembuatan akte kelahiran harapan bisa maksimal.</p> <p>Upayanya memberikan sarana prasarana yang lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusianya yang profesional dan petugas memberikan informasi yang akurat professional masyarakat akan lebih mudah menerimanya.</p> <p>Selain lewat aplikasi upaya dari Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil juga memasang MMT atau baliho di dekat kantor Kelurahan dan Kecamatan, sehingga masyarakat akan bisa melihat.</p>
----	---	--	--

Berdasarkan tabel 4.3 menyatakan bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan publik Berbasis HAM pembuatan akte kelahiran secara *online* Pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Semarang. Didalam pelayanan publik ditangani oleh Tenaga non ASN maupun ASN yang sudah diberikan latihan-latihan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berlatarbelakang Informatika sehingga bisa membantu , mengarahkan didalam pembuatan akte kelahiran yang sekarang dilakukan menggunakan aplikasi dikarenakan pandemi covid

-19. Upayanya memberikan sarana prasarana yang lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusianya yang profesional dan petugas memberikan informasi yang akurat professional masyarakat akan lebih mudah menerimanya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara online Pada masa Pandemi Covid-19. Dapat disimpulkan bahwa masyarakat yang membuat akte kelahiran secara *online* harus menggunakan aplikasi Si D'nok, selama pandemi covid-19 ada pembatasan berkumpul. Dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selalu bersedia membantu apabila ada warga masyarakat percepatan pengurusannya dan tetap menghargai ada warga yang tidak mempunyai HP Adroid sehingga akan kesulitan mengurus akte kelahiran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memprioritaskan kepentingan warga masyarakat dalam masalah kependudukan dan selalu memprioritaskan Hak Asasi Manusia dan selalu sabar didalam melayani.
2. Hambatan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *Online* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang adalah

masyarakat tidak paham dan kesulitan memasukkan pendaftaran yang lewat aplikasi. Adanya petugas pelayanan yang kurang inovatif, kurang kreatif dan kurangnya responsif. Utamanya petugas yang ada di tingkat kelurahan menghargai Hak Asasi Manusia membantu mendaftarkan. Karena setau masyarakat seperti sebelum adanya pandemi bisa lebih mudah pengurusannya.

3. Upaya untuk meningkatkan pelayanan publik Berbasis HAM pembuatan akte kelahiran secara *online* Pada Masa Pandemi Covid-19 Kota Semarang. Didalam pelayanan publik ditangani oleh Tenaga non ASN maupun ASN yang sudah diberikan latihan –latihan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang berlatarbelakang Informatika sehingga bisa membantu, mengarahkan didalam pembuatan akte kelahiran yang sekarang dilakukan menggunakan aplikasi dikarenakan pandemi covid -19. Upayanya memberikan sarana prasarana yang lengkap, dan sesuai dengan kebutuhan sumber daya manusianya yang profesional dan petugas memberikan informasi yang akurat professional masyarakat akan lebih mudah menerimanya.

## **5.2 Saran**

Saran pada penelitian ini adalah :

Didalam pembuatan akte kelahiran secara online yang berbasis HAM diharapkan ditangani oleh petugas yang bisa membantu masyarakat di dalam memasukkan pendaftaran akte kelahiran, sarana prasarana disiapkan yang lebih baik. Dan masyarakat diharapkan untuk bisa mengisi sendiri dengan

aplikasi yang sudah disiapkan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan menggunakan HP Adroid.

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS HAM PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN**  
**SECARA *ON LINE* PADA MASA PENDEMI COVID -19**  
**( Studi Kasus di Kota Semarang)**

- A. Wawancara dengan Ibu Rubiyantiningsih, S.Sos.M.AP (Kasie Inovasi Pelayanan Disduk Capil Kota Semarang), dan Ibu Tri Purwiyati, SH (Kasie Pelayanan Publik Akte Kelahiran Disduk Capil Kota Semarang)**
1. Menurut Ibu, bagaimana Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang ?
  2. Hambatan apa dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang ?
  3. Upaya apa saja yang dilakukan dalam memberikan Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang ?

4. Bagaimana jika warga masyarakat tidak mempunyai HP Android, apakah Disduk Capil bisa membantu memasukkan aplikasinya ?
5. Bagaimana pula jika ada warga masyarakat, sudah memiliki HP Android tetapi belum memiliki aplikasinya dan tidak tahu cara pengoperasiannya melalui aplikasi tersebut ?

**B. Wawancara dengan Masyarakat yang mengurus Akte Kelahiran**

1. Apa ada kesulitan Bapak/Ibu dalam mengurus Akta Kelahiran secara online ?
2. Menurut Bapak/Ibu selama pandemic covid-19, apakah merasa sulit untuk kepengurusan Akta Kelahiran secara online ?
3. Bagaimana cara Bapak/Ibu kalau tidak memiliki HP Android untuk pengurusan Akta Kelahiran secara online ?
4. Bagaimana cara Bapak/Ibu, sudah memiliki HP Android tetapi tidak mengetahui cara penggunaan aplikasi dalam pengurusan akte kelahiran secara online ?
5. Apakah HAM Bapak/Ibu sudah terpenuhi dalam Pelayanan Publik Berbasis HAM Pembuatan Akte Kelahiran Secara *On-line* Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kota Semarang ?

## DAFTAR PUSTAKA

- A.S. Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Anggraini, Rensian, Roeliana, Loesida and Budiyono, Budiyono (2017) *KUALITAS Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota bengkulu*. Undergraduated thesis, Universitas Bengkulu
- Arief, M. 2011. Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar (Studi Kasus Pelayanan Jasa Penumpang). *Jurnal ACADEMICA Fisip Untad* VOL.03 No. 02. Hlm 729-740. ISSN 1411-3341.
- Barata A, A. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira.
- Covid19.manadokota.go.id. 2020. *Pengelolaan Data dan Informasi Geospasial Kota Manado*. Diakses senin 12 oktober 2020.
- A, Pasuraman. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Edisi Revisi*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Anggara, S., Alfiah, S., Farida, A.S. dan Muslim, J. 2020. *Inovasi Kebijakan Publik Pencegahan dan Penanggulangan Covid-19 di Jawa Barat*. Digital Library UIN Sunan Gunung Djati
- Batinggi, Achmad. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Universitas Terbuka.
- Belajar, Materi. “Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara Menurut Para Ahli”. Diakses pada 15 April 2020. <http://www.materibelajar.id/2016/03/pengertian-pelayanan-publik-danstandar.html>

- Dwiyanto, Agus dkk. (2006). Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Dyer, J. et al. 2013. The Inovator's DNA- Mastering the Five Skill of Disruptive Innovators. Penerjemah: Cornelius Trihendardi, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Karin, D. K., Listyaningsih, L., & Stiawati, T. (2012). "Pengaruh Efektifitas Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tangerang". (Doctoral dissertation, FISIP Untirta).
- Kurniasih, Laksmi Wahyu., Widowati, Nina. (2016). "Pelayanan publik dalam menciptakan pelayanan prima di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang". Jurnal Administrasi Publik, Vol 5 No.2
- Mady, Khairul. (2009). "Hakikat Dan Pengertian Pelayanan Prima". Jakarta: Chama Digital Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2002). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Mansyar, Fenti., Sadad, Abdul. (2014). "Kualitas Pelayanan Publik". Jurnal administrasi pembangunan, Vol.2 No.2 Maret
- Moleong, Lexy J. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakya Nursalam. (2015). Manajemen Keperawatan. Jakarta: Salemba Medika.
- Pratomo & Shaff, Akhsin. (2000). Pelayanan Prima. Bandung: Angkasa Bandung
- Priansa, Donni Juni. (2017). Manajemen Pelayanan Prima. Bandung: Alfabeta
- Rahayu, Ika Puji., Warsono, Hardi., Dwimawanti, Ida Hayu. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Gayamsari Kota Semarang. Jurnal kebijakan publik, Vol.3 No.2 Ramadhan, Benny. (2015). Kinerja pelayanan administrasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, akta perkawinan dan akta kelahiran di kabupaten Lombok tahun 2013. Skripsi
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya, Gava Media, Yogyakarta, 2011.
- Hayat. 2017, Manajemen Pelayanan Publik, Depok: PT Raja Grafindo Persada

- Hirawan, F. B. (2020). Optimizing the Distribution of the Social Assistance Program during the COVID-19 Pandemic. (June), 1–7.
- Harbani Pasolong ,2008. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Haedar Akib dan Antonius Tarigan ,2000,Artikulasi konsep kebijakan, Gramedia,Jakarta
- Hardiyani,Zachra Soniya.(2018). “Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo
- Inu Kencana Syafie dkk, 1999. Ilmu Administrasi Publik, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Istujaya . Administrasi, 2002, Manajemen dan Kebijakan Publik, Jakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, Menejemen Pelayanan, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2006
- Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang,Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*
- Keban, Yeremias T. 2018. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu. Gava Media, Yogyakarta
- Prasetyo dan Miftahul ,2012, Kualitas pelayanan PT Raja Grafindo Persada
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2016. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Sutopo (2011), Pelayanan Publik, Penerbit: Balai Pustaka. Jakarta
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara
- Pengertian, Sumber. “Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Fungsi, Tujuan, dan Manfaat”. Diakses pada 26 April 2020.  
<http://www.sumberpengertian.co/pengertian-standar-operasional-prosedur-sop>
- Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage
- Publication Miles, Matthew B. & Huberman, A. Michael (1994). *Qualitative Data Analysis*. California: Sage
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang Hakikat Pelayanan Publik. Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008 tentang Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP).
- Iqbal Fahmi, 2014, Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap pembuatan Akta Kelahiran di Kantor Dinas Pencatatan Sipil dan Kependudukan Kabupaten Depok, Jawa Barat.

Wimaka aji putra, verry (2016) Analisis Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo.

Dina Ismira Dewi, 2019 tentang *Strategi Peningkatan Pelayanan Catatan Sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang*, Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Jurnal.

Djaja, 2017, *Akta Kelahiran*, Semarang DisdukCapil.

Fandy Tjiptono. 2017. *Strategi Pemasaran*. Edisi 4: Andi

Hardiyansah ,2011, *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.

Inu Kencana Syafie, 2014, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: Rineka Cipta

Kasim, 2002: 6 dalam T. Yuningsih, 2018, *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing Managemen*, 15th Edition, Pearson Education, Inc.

Keban, Yeremias T. 2018. Enam *Dimensi Strategis Administrasi Publik : Konsep, Teori, Dan Isu*. Gava Media, Yogyakarta.

Prasetyo dan Miftahul ,2012, *Kualitas pelayanan PT Raja Grafindo Persada Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry*. 2016. “SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37.

Regina Fitriani Rendo, PS, Annisa Purwaningsih (2019), tentang *Kualitas Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang*, *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*.

Supranto. Limakrisna, Nandan, 2011, *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media: Jakarta.

Sinambela Lijan Poltak, 2017, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta, Bumi Aksara. Sukardi. 2015. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta : PT Bumi Aksara. Sedarmayanti ,2011 *.Manajemen Sumber Daya Manusia*, Reformasi Birokasi dan Manajemen Pegawai Negri Sipil. Bandung : PT. Refika Aditama

Simamora, Henry, 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIEY Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet

- Tasrif, 2019 Mahasiswa Program Studi Magister Administrasi Publik Pasca Sarjana penelitian dengan judul Kualitas Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palu, Jurnal .
- M.Setiawan, 2016, *Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung*. thesis,
- Moenir. 2015, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mahmoedin ,2010, *Implementasi kebijakan publik : Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, Lexy. J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Toha, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Nora Sembadra Mahardhika, Endang Larasati, 2016 Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, Skripsi*
- Zain, 2010, *Pengertian Pelayanan*, Ghalia Ilmu Bandung.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri PAN PE / 20 / M.PAN /04 /2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2017
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2017
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2017, pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 81 Tahun 2017 pelayanan umum
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- A. Masyhur Effendi, *Perkembangan Dimensi Hak asasi Manusia (HAM) & proses dinamika penyusunan hukum hak asasi manusia (HAKHAM)*, Ghalia utama, bogor, 2005, hal.8.

- Almanshur Fauzan , Ghony Djunaidi (2012). *Metodologi Penelitian kualitatif*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa, Edisi Keempat, Jakarta: Gramedia.
- Djaja, 2017, Akta Kelahiran, Semarang DisdukCapil
- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 10.
- Lijian Poltak Sinambela, dkk, 2011, Reformasi Pelayanan Publik, Jakarta: Bumi Aksara, hlm5
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat, 2009, Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik, Bandung: Nuansa, hlm. 19.
- M. Busrizalti, 2013, Hukum Pemda: Otonomi Daerah dan Implikasinya, Yogyakarta: Total Media, hlm. 140
- Muh. Jufri Dewa, 2011, Hukum Administrasi Negara Dalam Perspektif Pelayanan Publik. Kendari: Unhalu Press, hlm. 129.
- Rhona K.M. Smith dkk, Hak Asasi Manusia, Cetakan 2, Yogyakarta: Pusat Studi Hak Asasi Manusia Universitas Islam Indonesia, 2010, hlm 11
- Rony Hanintiyo, 2016 "Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri", Ghalia Indonesia,.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, 2005, Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hlm. 2
- Soekanto, Soerjono. Sosiologi Suatu Pengantar. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.hal. 68
- Sugiyono, 2016, Metodologi Penelitian Kualitatif dan R&B Rosda Karya, Bandung
- Soemitro 2012, Metodologi Penelitian. Kualitatif, Pustaka Setia, Bandung.
- Tim ICCE UIN Jakarta, Demokrasi, Hak Asasi Manusia dan Masyarakat Madani, Prenada Media, Jakarta, 2003, hlm. 201
- Hardiansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 10.
- Lexy J. Moleong, M.A. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018, Hal, 67
- Yusril Ihza Mahendra, Dinamika Tata Negara Indonesia Kompilasi Aktual Masalah
- Wasistiono, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media, hlm. 10

Konstitusi Dewan Perwakilan dan Sistem Kepartaian, Cetakan 1, Jakarta: Gema Insani Press, 1996, hlm 92

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik  
Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>1</sup>  
Penjelasan Umum Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia

Keputusan Menteri PAN PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

<http://umum-pengertian./2016/01/pengertian-hak-asasi-manusia-ham-umum.html> ,  
diakses tanggal 30 oktober 2021 pukul 18.36

**internet :**

<http://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-pendaftaran-online> <http://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/> diakses tanggal 12 Januari 2022

<http://umum-pengertian./2016/01/pengertian-hak-asasi-manusia-ham-umum.html> ,  
diakses tanggal 30 oktober 2021 pukul 18.36

[www.http://tribun.jateng.go.id](http://tribun.jateng.go.id). diakses tanggal 13 Januari 2022