ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK DILUAR DOMISILI LINTAS KABUPATEN/KOTA

Studi Kasus Administrasi Kependudukan

SKRIPSI

Untuk memenuhi persyaratan

Mencapai derajat S-1

BILQIIS SALWAA GIRINDRA
NIM.A1012221154

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS HUKUM
PONTIANAK
2026

ANALISIS STRATEGI KEBIJAKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK DILUAR DOMISILI LINTAS KABUPATEN/KOTA

(Studi Kasus Di Kota Pontianak)

Tanggung – Jawab Yuridis Pada:

Bilqiis Salwaa Girindra
NIM. A1012221154

PROGRAM SARJANA PROGRAM STUDI HUKUM

Telah disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Endah Mintarsih,S.H.,M.Hum	**Suhardi,S.H.,M.H**
NIP. 196702251992022001	**NIP. 196708021994031001**

Disahkan Oleh :
Dekan,

Dr. Hj. Siti Ismaswati,S,H.,M.Hum
NIP. 196610291992022001

Tanggal Lulus : 2 April 2026

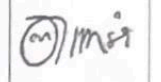
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

FAKULTAS HUKUM

PONTIANAK

TIM PENGUJI :

Jabatan	Nama Dan Nip	Pangkat/ Golongan	Tanda Tangan
Ketua Penguji/ Pembimbing I	Endah Mintarsih,SH.,M.Hum NIP. 196702251992022001	Penata Tingkat I/ IIId	
Sekretaris Penguji/ Pembimbing II	Suhardi,SH.,M.H NIP. 196708021994031001	Penata Tingkat I/ IIId	
Penguji I	Edy Suasono,SH,.M.Hum NIP. 196504171993031002	Pembina Tingkat I/ IVb	
Penguji II	Turiman, S.H., M.Hum. NIP. 196212081988101001	Penata Tingkat I/ IIId	

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Hukum

Universitas Tanjungpura

Pontianak

Nomor : 994/UN22.1/DST/DT.00.10/2026

Tanggal : 13 Maret 2026

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	:	Bilqiis Salwaa Girindra
NIM	:	A1012221154
Bagian	:	Hukum Tata Negara
Program Studi	:	Ilmu Hukum Universitas Tanjungpura
Judul Skripsi	:	Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik Diluar Domisili Di Kota Pontianak

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Bahwa dalam melaksanakan otonomi keilmuan dan kebebasan akademik, mahasiswa wajib menjunjung tinggi nilai kejujuran dan etika akademik, terutama larangan melakukan plagiat dan menghasilkan karya ilmiah, sehingga kreatifitas dan bidang akademik dapat tumbuh dan berkembang.
2. Apabila dikemudian hari terbukti hasil penelitian Skripsi/Tugas Akhir ini ternyata hasil jiplakan/pengambilan-alihan tulisan atau buah pikiran milik orang lain (hasil plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Pontianak, 08 Januari 2026
Penulis

Bilqiis Salwaa Girindra
NIM. A1012221154

KATA PENGANTAR:

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian Skripsi yang berjudul "Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik di Luar Domisili di Kota Pontianak" sebagai salah satu syarat penyelesaian pada Program Sarjana Program Studi Hukum, Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis strategi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam penerbitan KTP elektronik bagi penduduk yang berada di luar domisili, serta mengidentifikasi berbagai kendala yuridis, administratif, dan teknis yang dihadapi dalam implementasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu hukum administrasi negara serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Pontianak.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Garuda Wiko, S.H., M.Si., FCBArb , selaku Rektor Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Ibu Dr. Hj. Sri Ismawati, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura dan Selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis
3. Dr. Evi Purwanti, SH.,LL.M, selaku Ketua Program Sarjana Hukum Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura Pontianak

4. Ibu Endah Mintarsih, S.H., M.Hum selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan dengan penuh kesabaran.
5. Bapak Suhardi, S.H., M.H selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu sibuknya untuk membantntu memberikan saran dan koreksi dalam menyelesaikan demi penyempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Edy suasono,S.H.,M.Hum selaku dosen penguji I penulis yang senantiasa memberikan masukan-masukan terhadap perbaikan penulis skripsi ini.
7. Bapak Turiman,S.H.,M.Hum selaku dosen penguji II penulis yang telah senantiasa bersedia mengoreksi penulisan skripsi ini.
8. Seluruh dosen dan staf administrasi Fakultas Hukum Universitas Tanjungpura yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa perkuliahan.
9. Kedua orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral, dan motivasi kepada penulis dan Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi penyempurnaan penelitian ini di tahap selanjutnya. Semoga hasil penelitian dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum administrasi negara dan pelayanan publik.

Pontianak, Februari 2026

Bilqiis Salwaa Girindra
NIM. A1012221154

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya, saya bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul "*ANALISIS STRATEGI KEBIJAKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN PENERBITAN KTP ELEKTRONIK DILUAR DOMISILI LINTAS KABUPATEN/KOTA Studi Kasus Administrasi Kependudukan* " ini dengan baik dan juga tepat pada waktunya.

Terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua saya, Rustam dan Herlina yang telah memberikan doa serta dukungan moril maupun materil yang tiada henti untuk kesuksesan saya sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan khususnya skripsi ini dengan lancar tanpa hambatan.

Terima kasih kepada teman-teman saya, Vemas Roliyo, Dhesra Dedava, Joni Prasetyo, Milanda Dwi Nurfianti, Andi Alvionita, Angel Natalia Friskila Manik, Lina Helina, Indah Fitriani, Rachel Gunarsih, Yeheskiel Roland, Deni Kurniawan, Wan Fadillah Fazro, dan Eflyn Tiona Simbolon, Alya Annisa, telah memberikan kesan-kesan berharga yang tak akan terulang lagi dari awal masa perkuliahan, nugas bareng, nongki bareng, healing bareng, berbagi cerita dan pengalaman selama magang, serta yang telah hadir di seminar proposal dan sidang skripsi. Terima kasih atas dukungan, kehadiran, dan kenangan yang sangat berharga.

Terima kasih juga saya ucapkan untuk diri saya sendiri. atas perjuangan dan juga semangat saya sampai saat ini melawan rasa malas, lelah, dan ngantuk serta mengatasi masalah-masalah yang senantiasa datang tak terduga, skripsi ini dapat terselesaikan dengan cepat diluar dugaan saya sendiri.

MOTTO:

“keberhasilan dan kegagalanmu bergantung sepenuhnya kepada Allah. Allah akan menolongmu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu. Sebaik-baiknya penolongmu adalah Allah.”

***(Q.S. Ali Imran: 160*)**

“karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan”

(Q.S. Al-Insyirah: 5-6)

“seiring ilmu pengetahuan bertambah, seharusnya yang tumbuh itu kebijaksanaan, bukan ego.”

(Ferry Irwandi)

“langkah pertama menuju perubahan adalah menyakini bahwa hal itu mungkin”

(Augustus Caesar)

“jadikan pengalaman sebagai pelajaran untuk menjadi lebih baik, dan tanamkan kejujuran sebagai kunci kesuksesan”

(pesene Ibuk)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak serta Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya dalam pelayanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di luar domisili, serta mengidentifikasi kendala yuridis, administratif, dan teknis yang mempengaruhi efektivitas pelayanan tersebut di kedua wilayah. Meningkatnya mobilitas penduduk akibat kebutuhan pekerjaan, pendidikan, dan faktor sosial lainnya menuntut adanya pelayanan administrasi kependudukan yang fleksibel, cepat, dan responsif. Kebijakan nasional melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 memberikan dasar hukum bagi pelayanan penerbitan KTP-el di luar domisili, yang menjadi acuan bagi kedua instansi Disdukcapil.

Penelitian ini menggunakan metode hukum empiris dengan pendekatan kualitatif. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak Disdukcapil Kota Pontianak, Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya, serta masyarakat pengguna layanan di kedua wilayah. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dan peraturan perundang-undangan terkait, termasuk juga peraturan daerah yang berlaku di Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya. Analisis data dilakukan secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan melakukan pembandingan strategi dan kendala yang ada di kedua lokasi penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Disdukcapil Kota Pontianak dalam pelayanan KTP-el di luar domisili dilakukan melalui optimalisasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), penyederhanaan prosedur, penyediaan loket khusus, serta peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Sementara itu, Disdukcapil Kabupaten Kubu Raya menerapkan strategi yang meliputi pendirian pos pelayanan keliling di wilayah terpencil, kolaborasi dengan instansi terkait seperti Kantor Camat dan Desa/Kelurahan, penggunaan aplikasi pendaftaran online, serta program pelatihan berkala bagi petugas. Namun demikian, kedua instansi masih menghadapi kendala. Di Kota Pontianak, kendala berupa keterbatasan sarana dan prasarana, gangguan sistem jaringan, serta kurangnya pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Di Kabupaten Kubu Raya, kendala yang muncul meliputi jarak tempuh yang jauh bagi masyarakat di daerah pedesaan, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, serta jumlah petugas yang belum optimal untuk menutupi seluruh wilayah kabupaten.

Secara umum, pelayanan penerbitan KTP-el di luar domisili di Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya telah berjalan cukup efektif, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek koordinasi antar instansi, sosialisasi yang lebih masif, penguatan infrastruktur digital, serta penyesuaian strategi sesuai dengan karakteristik wilayah masing-masing guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal, transparan, dan akuntabel.

Kata Kunci: **Administrasi Kependudukan, KTP Elektronik Luar Domisili, Strategi Kebijakan Pelayanan Publik.**

ABSTRACT

This study aims to analyze the strategies of the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Pontianak City and Disdukcapil of Kubu Raya Regency in providing Electronic Identity Card (e-KTP) issuance services outside domicile areas, as well as to identify juridical, administrative, and technical constraints affecting the effectiveness of such services in both regions. The increasing population mobility due to employment, education, and other social factors demands flexible, fast, and responsive population administration services. National policies under Law Number 24 of 2013, Presidential Regulation Number 96 of 2018, and Minister of Home Affairs Regulation Number 8 of 2016 provide the legal basis for e-KTP issuance services outside domicile areas, which serve as a reference for both Disdukcapil agencies.

This research uses an empirical legal method with a qualitative approach. Primary data were collected through interviews with officials from Disdukcapil Pontianak City, Disdukcapil Kubu Raya Regency, and service users in both regions. Secondary data were obtained from literature studies and relevant laws and regulations, including regional regulations applicable in Pontianak City and Kubu Raya Regency. Data were analyzed qualitatively through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with a comparison of strategies and constraints in the two research locations.

The findings show that Disdukcapil Pontianak City implements strategies for out-of-domicile e-KTP services through optimizing the Population Administration Information System (SIAK), simplifying procedures, providing special service counters, and enhancing human resource capacity. Meanwhile, Disdukcapil Kubu Raya Regency applies strategies including establishing mobile service posts in remote areas, collaborating with related agencies such as District Offices and Village/Subdistrict Offices, using online registration applications, and conducting regular training programs for officers.However, both agencies still face constraints. In Pontianak City, the constraints include limited facilities and infrastructure, network system disruptions, and insufficient public understanding of service procedures. In Kubu Raya Regency, the challenges include long travel distances for residents in rural areas, limited internet access in some regions, and an inadequate number of officers to cover the entire regency area.

Overall, the out-of-domicile e-KTP issuance services in Pontianak City and Kubu Raya Regency have been relatively effective, but still require improvements in inter-agency coordination, more extensive public outreach, strengthening of digital infrastructure, and adjustment of strategies according to the respective regional characteristics to achieve optimal, transparent, and accountable public services.

Keywords: ***Population Administration,, Electronic Identity Card (e-KTP), Outside Domicile, Public Service Strategy.***

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR: i
HALAMAN PERSEMBAHAN iii
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
DAFTAR ISI vii
DAFTAR TABLE ix
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 8
D. Manfaat Penelitian 9
E. Keaslian Penelitian 9
F. Kerangka Teori 11
G. Kerangka Konsep 23
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 26
1. Kebijakan Administrasi Kependudukan Dalam Strategi Pelayanan KTP- El Lintas Domisili Berbasis SIAK 26
2. Teori Pelayanan Publik 33
3. Teori Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil 35
4. Teori Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik 37
5. Teori Efektivitas Hukum 39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 43
1. Jenis dan Sifat Penelitian 43
2. Jenis Data 44
3. Teknik Pengumpulan Data 46
4. Populasi dan Sampel 47
5. Analisis Data 48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 50
A. Gambaran Umum Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik di Luar Domisili di Kota Pontianak 50
B. Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak dalam Pelayanan Penerbitan KTP-el di Luar Domisili 51
C. Kendala dalam Pelayanan Penerbitan KTP Elektronik di Luar Domisili 52

D. Analisis Efektivitas Pelayanan Penerbitan KTP-el di Luar Domisili 53
E. Pembahasan dalam Perspektif Pelayanan Publik dan *Good Governance* 53
F. Hasil Wawancara Lapangan 54
G. Analisis Hasil Wawancara Dengan Ducapil 56
H. Analisis Kasus penerbitan KTP elektronik diluar domisili oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak 57
I. Analisis Hasil Wawancara Kepada Ducapil Kota Pontianak dan Kuburaya Perspektif Hukum Administrasi Kependudukan. 74
BAB V PENUTUP 119
A. Simpulan 119
B. Saran 122
DAFTAR PUSTAKA
DAFTAR PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
LAMPIRAN

DAFTAR TABLE

Table 1 Matriks Analisis Hukum Administrasi Negara (HAN) 115
Table 2 Perbandingan Regulasi Administrasi Kependudukan 116
Table 3 Model Analisis Efektivitas Hukum (Teori Soerjano Soekanto) 117
Table 4 Ringkasan Hasil Penelitian 117

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penduduk sebagai subjek utama dalam sistem pemerintah memerlukan administrasi kependudukan yang akurat dan tepat waktu untuk memperoleh berbagai layanan publik. Salah satu dokumen administrasi kependudukan yang sangat penting adalah kartu Tanda Penduduk Elektonik (e-KTP),yang menjadi identitas resmi warga negara indonesia untuk keperluan administrasi dan legal. Dengan berkembangnya teknologi dan dinamika sosial kemasyarakatan serta mobilitas penduduk yang tinggi, berdampak banyaknya penduduk yang bertempat tinggal di daerah yang bukan domisili yuridisnya. Sehingga banyak yang menyulitkan penduduk untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam hal rekam cetak KTP-el yang merupakan basis dari pelayanan publik.

Fenomena meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk keperluan kerja, pendidikan, maupun urusan keluarga, mendorong pemerintah mengadaptasi kebijakan agar pelayanan KTP-el semakin mudah diakses oleh masyarakat yang berada di luar domisili asal. Hal ini banyak juga terjadi di Kota Pontianak, dimana banyak penduduk perantau atau pelajar yang membutuhkan layanan penerbitan KTP-el tanpa harus kembali ke daerah asal mereka. Kebijakan nasional terbaru mengatur bahwa masyarakat dapat

melakukan perekaman dan pencetakan KTP-el diluar domisili tanpa harus kembali kewilayah asal, selama data kependudukan tidak mengalami perubahan signifikan. Kondisi ini menuntut Dinas Kependudukan Sipil kota pontianak untuk merumuskan strategi dalam pelayanan yang responsif,serta menjawab kebutuhan masyarakat yang kain modern

Dalam rangka mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit, pemerintah telah mengatur mekanisme penerbitan KTP-el melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016.

Pada Pasal 14, ditegaskan bahwa perekaman dan penerbitan KTP-el dapat dilakukan di instansi pelaksana di luar domisili dengan persyaratan tertentu. Artinya, penduduk yang sedang berada di luar daerah asal tetap dapat mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus kembali ke daerah sesuai alamat KTP.

Selanjutnya, Pasal 15 mengatur bahwa penerbitan KTP-el bagi penduduk yang berada di luar domisili dapat dilakukan dengan ketentuan:

1. Penduduk telah melakukan perekaman data sebelumnya.
2. KTP-el hilang di luar domisili.
3. KTP-el rusak di luar domisili.

Kebijakan ini semakin diperkuat dengan Surat Edaran Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dirjen Dukcapil) yang menghapus persyaratan surat pengantar RT/RW dalam pengurusan KTP-el. Langkah ini merupakan bagian dari penyederhanaan birokrasi dan

peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga masyarakat tidak lagi dibebani prosedur administratif yang berlapis.

Secara normatif, penyederhanaan persyaratan layanan administrasi kependudukan sebenarnya berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Regulasi ini menjadi dasar hukum nasional dalam simplifikasi dokumen dan prosedur layanan Dukcapil, termasuk penguatan sistem berbasis database nasional.

Di tingkat teknis operasional, terdapat Surat Edaran Dirjen Dukcapil Nomor 470/13287/Dukcapil tanggal 28 September 2021 tentang Jenis Layanan, Persyaratan dan Penjelasan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Surat edaran ini memuat penjelasan jenis layanan dan persyaratan administrasi, yang pada praktiknya mempertegas penyederhanaan prosedur, termasuk tidak lagi mewajibkan surat pengantar RT/RW dalam banyak layanan Adminduk.

Namun demikian, hingga kini tidak terdapat satu surat edaran tunggal yang secara eksplisit dan khusus berjudul “penghapusan syarat surat pengantar RT/RW untuk pembuatan KTP-el” dengan nomor tersendiri yang berdiri terpisah dari kebijakan penyederhanaan layanan tersebut. Kebijakan ini lebih merupakan bagian dari reformasi sistemik administrasi kependudukan berbasis integrasi data nasional. Dengan demikian, secara akademik dapat dinyatakan bahwa:

Dasar normatif utamanya adalah Perpres 96 Tahun 2018. Penguatan teknisnya dijabarkan melalui surat edaran Dirjen Dukcapil, salah satunya

Nomor 470/13287/Dukcapil Tahun 2021. Implementasinya bertujuan mempercepat pelayanan publik dan menghilangkan hambatan birokrasi yang tidak lagi relevan di era digital.

Dalam hal ini menjadi peluang strategi bagi Dukcapil Kota pontianak dan Ducapil Kubu Raya untuk memperluas akses layanan, khususnya bagi masyarakat yang sedang merantau yang tidak bisa kembali kedaerah asal demi mendapatkan KTP-el. Implementasi e-KTP bertujuan untuk meningkatkan efesiensi,keakuratan data, serta tranparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan Lintas Kabupaten/Kota

Kota Pontianak sebagaimana dibanyak kota lain di Indonesia, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) diberikan e-KTP secara cepat,tepat,dan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Namun masalah kerap muncul terkait dengan pelayanan penerbitan e-KTP bagi pendudukan yang mengajukan permohonan di luar domisili administrasi mereka. Permohonan luar domisili sering menghadapi kendala administrasi dan teknis,seperti verifikasi data,koordinasi antar wilayah, Serta ketidaksesuaian sistem yang dapat berdampak pada keterlambatan pelayanan dan menurunya kepuasan masyarakat.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan kebijakan pemerintah tentang pelayanan publik yang semakin mengarah pada digitalisasi, menjadi penting bagi Disdukcapil Kota Pontianak untuk merumuskan dan mengimplementasikan strategi pelayanan penerbitan eKTP diluar domisili yang efektif dan efesien. Strategi tersebut diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, serta

meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP elektronik bagi penduduk yang mengajukan permohonan diluar domisili. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya dalam pelayanan admministrasi kependudukan serta menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi Dukcapil Kota Pontianak dalam mengatasi berbagai kendala pelayanan luar domisili.

Fakta pra penelitian, bahwa Administrasi kependudukan merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan negara modern. Identitas resmi seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) tidak hanya berfungsi sebagai bukti legalitas kependudukan, tetapi juga menjadi syarat esensial bagi warga negara untuk mengakses layanan publik, memperoleh hak sosial, pendidikan, kesehatan, serta layanan ekonomi dan keuangan. Seiring dengan meningkatnya mobilitas sosial, urbanisasi, dan pertumbuhan penduduk yang dinamis, kebutuhan akan pelayanan administrasi kependudukan yang fleksibel, cepat, dan akurat menjadi semakin mendesak.

Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya, sebagai wilayah yang padat penduduk dan memiliki tingkat mobilitas tinggi, menghadapi tantangan tersendiri dalam implementasi pelayanan e-KTP lintas kabupaten. Berdasarkan data resmi Disdukcapil Kota Pontianak, hingga Juni 2024, tingkat perekaman e-KTP mencapai 97,18 % dari total populasi wajib KTP-el, dengan kuota harian sekitar 350 keping untuk pencetakan dan layanan administrasi lainnya. Sementara itu, Kabupaten Kubu Raya, meskipun telah melakukan perekaman e-KTP hingga 84 %, menunjukkan angka aktivasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) yang relatif rendah, hanya 9,66 % dari

seluruh wajib KTP. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam adaptasi digital governance dan pemanfaatan layanan daring antar daerah, sekaligus menegaskan perlunya strategi administrasi yang lebih inklusif dan adaptif terhadap mobilitas penduduk.

Sejalan dengan prinsip Hukum Administrasi Negara (HAN), pelayanan publik, termasuk administrasi kependudukan, harus mengacu pada asas kemudahan, kepastian hukum, dan non-diskriminatif. Hal ini tercermin dalam regulasi nasional, antara lain UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan UU Nomor 23 Tahun 2006 mengenai Administrasi Kependudukan (Pasal 63 ayat 1–2), Permendagri Nomor 8 Tahun 2016 (Pasal 14–15), dan berbagai peraturan pelaksana lainnya. Integrasi data kependudukan melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) memungkinkan verifikasi dan pencetakan e-KTP lintas kabupaten secara real-time, sehingga pemohon tidak harus kembali ke domisili asal. Hal ini sejalan dengan konsep Inklusi Administratif, yaitu memastikan seluruh warga negara memperoleh akses identitas resmi dan layanan publik tanpa hambatan administratif, teknis, maupun diskriminatif.

Kasus Dayang Seniwati, salah satu studi kasus yang melibatkan akta kelahiran ganda dan penyesuaian data melalui klarifikasi dan verifikasi SIAK, menunjukkan pentingnya mekanisme diskresi pejabat dan koordinasi lintas wilayah dalam menyelesaikan persoalan administrasi. Surat Keterangan Nomor 400.12.3.1/3 I/DISDUKCAPIL-PIL yang ditandatangani oleh Kepala Dukcapil Kubu Raya, Ir. Nurimarini, M.Si., memperlihatkan bahwa pembatalan akta kelahiran ganda akibat kebijakan eKTP lintas Kabupaten

sebenarnya dapat dilakukan melalui mekanisme administratif tanpa menunggu putusan pengadilan, asalkan prosedur verifikasi dan klarifikasi terpenuhi. Hal ini menjadi bukti nyata bahwa implementasi HAN dalam praktik digital governance memungkinkan pelayanan publik yang fleksibel, cepat, dan tetap berlandaskan kepastian hukum.

Selain itu, data kuantitatif menunjukkan bahwa integrasi sistem daring dan offline, pemanfaatan kuota harian, serta strategi jemput bola bagi kelompok rentan (lansia, penyandang disabilitas, migran) telah meningkatkan inklusi administratif dan efektivitas layanan. Disdukcapil Kota Pontianak berhasil memaksimalkan perekaman e-KTP hingga mendekati target nasional, sedangkan Kubu Raya membutuhkan intensifikasi sosialisasi dan pemanfaatan layanan digital agar aktivasi IKD meningkat. Fenomena ini menegaskan bahwa implementasi digital governance harus disertai strategi proaktif, koordinasi lintas wilayah, dan pemenuhan sumber daya teknis.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan e-KTP lintas kabupaten/kota dalam perspektif Hukum Administrasi Negara, menilai efektivitas digital governance, inklusi administratif, dan kepatuhan terhadap prinsip pelayanan publik, serta memberikan rekomendasi kebijakan yang dapat memperkuat administrasi kependudukan nasional. Studi ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah sekaligus panduan praktis bagi Disdukcapil dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang modern, inklusif, dan berbasis teknologi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut,maka penelitian merumuskan rumusan masalah yang menjadi faktor kajiann dalam penelitian,yakni:

1. Bagaimana implementasi ketentuan peraturan perundang-undangan terkait pelayanan administrasi kependudukan dalam penerbitan KTP-el di luar domisili oleh Disdukcapil Kota Pontianak (Studi Kasus Administrasi Kependudukan?
2. Bagaimana kendala yuridis, administratif, dan teknis mempengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan KTP-el di luar domisili di Kota Pontianak?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis implementasi ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang administrasi kependudukan, khususnya terkait pelayanan penerbitan KTP-el di luar domisili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan Kuburaya, dengan merujuk pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2016 serta regulasi administrasi kependudukan lainnya.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis kendala yuridis, administratif, dan teknis yang mempengaruhi efektivitas pelayanan penerbitan KTP-el di luar domisili di Kota Pontianak.
3. Menganalisis strategi kebijakan pelaksanaan KTP-el elektronik yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya dalam memberikan pelayanan kepada penduduk yang mengajukan permohonan KTP-el di luar domisili,

dalam rangka menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan penerbitan KTP-el, khususnya lintas Kabupaten/Kota.

D. Manfaat Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori hukum administrasi negara, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan dan pelayanan publik berbasis digital (e-government) dan memperkaya literatur akademik mengenai strategi pelayanan publik yang responsif terhadap mobilitas penduduk di daerah perkotaan seperti Pontianak dan Kuburaya.
2. Menghasilkan model strategi pelayanan administrasi kependudukan yang adaptif dan dapat direplikasi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di daerah lain.
3. Memberikan pemahaman akademik mengenai dinamika sosial masyarakat Kota Pontianak sebagai kota pendidikan dan kota tujuan migrasi, serta implikasinya terhadap sistem administrasi kependudukan.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian ini merupakan hasil dari pemikiran peneliti sendiri yang didapat dari data data yang peneliti telah kumpulkan dari fakta sebenarnya, dan secara tertulis sudah Peneliti jadikan sebagai acuan yang telah disebutkan dan dicantumkan di daftar pustaka peneliti. Dalam menunjukan keaslian peneliti ini, sampai saat ini penulis telah menemukan penelitian yang membahas

mengenai Strategi Dinas kependudukan dan catatan Sipil. Peneliti ini akan memaparkan perbedaan dari peneliti yang sudah ada sebelumnya.

no	Judul penelitian	Penulis	Fokus penulis	Perbedaan dengan penelitian penulis
1	Strategi Dinas Kependudukan dan catatan sipil (DISDUKCAPIL) dalam pelayanan penerbitan E-KTP pada masa pandemi di kabupaten Luwu Timur	Yudi Sanjaya	Penelitian ini membahas strategi dinas kependudukan dan Catatan Sipil dalam meingkatkan pelayanan E-KTP kepada masyarakat pada masa COVID-19, termasuk mekanisme pelayanan dan penerapan protokol kesehatan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan	Penelitian tersebut berfokus pada strategi pelayanan E-KTP dalam kondisi pandemi. Sedangkan penelitian penulis lebih menitikberatkan pada strategi Dukcapil dalam pelayanan penerbitan KTP elektronik bagi penduduk di luar domisili, sehingga fokus penelitian lebih pada kebijakan pelayanan lintas domisili
2	Pengaruh kualitas layanan	Magdalena	Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas	Penelitian tersebut lebih berfokus pada analisis kepuasan masyarakat

	elektronik terhadap kepuasan dan partisipasi masyarakat: Studi kuantitatif pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Pontianak	Depriyani	pelayanan elektronik terhadap tingkat kepuasan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kota Pontianak	terhadap kualitas pelayanan yang telah berjalan tanpa membatasi domisili pemohon. Sedangkan penelitian penulis lebih menekankan pada sterategi Dukcapil dalam perencanaan dan pelaksanaan KTP elektronik khusus bagi penduduk luar domisili

F. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan Public

pelayanan publik merupakan elemen kunci yang menjadi tugas utama pemerintah dalam memenuhi tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil memiliki peran yang menyediakan pelayanan yang akurat,cepat,efesien,dan transparan kepada masyarakat. pelayanan yang diberikan juga seperti perekaman data penduduk,penerbitan KTP elektronik, akta kelahiran, akta kematian dan dokumen kependudukan lainya. Pelayanan publik secara umum adalah

aktivitas penyediaan layanan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan prinsip tranparansi, keadilan, dan akuntabilitas. Dalam konteks penerbitan KTP elektronik di luar domisili, Disdukcapil dituntut untuk memiliki strategi khusus agar dapat melayani warga yang tidak berdomisili di tempat pengajuan tanpa menimbulkan birokrasi yang panjang dan waktu tunggu yang lama.

Menurut Sudjarwo, administrasi kependudukan adalah serangkaian kegiatan yang meliputi pengaturan dan pengelolaan data kependudukan melalui proses pendataan, pencatatan peristiwa kependudukan, dan penerbitan dokumen kependudukan secara sistematis dan terstuktur. Administrasi kependudukan bertujuan untuk memberikan keabsahan identitas penduduk sekaligus memastikan kepastian hukum atas status kependudukan setiap individu. Selain itu,administrasi kependudukan juga berfungsi menyediakan data yang valid dan akurat yang menjadi dasar utama untuk perencanaan pembangunan di berbagai sektor. Untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan harus bersifat transparan,akuntabel, dan bebas diskriminasi sehingga seluruh warga negara dapat memperoleh pelayanan secara adil,efesien, dan cepat. Kualitas administrasi kependudukan yang baik sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik pemerintah[1].

Menurut sugiyono,Teori pelayanan publik merupakan konsep yang menitikberatkan pada proses interaksi antara penyelenggara

[1] Sudjarwo, 2020, Indonesia, Konsep Administrasi Kependudukan, Edisi Revisi, Penerbit Widiasarana, Jakarta, hlm. 28.

pelayanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan ekpetasi masyarakat. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan jasa yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik yang bersifat formal dan terorganisasi untuk memberikan masyarakat langsung kepada masyarakat. Pelayanan publik dalam teori ini harus mengedepankan prinsip efesiensi,efektivitas dan kualitas guna menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan. Sugiyono juga menekankan pentingnya perencanaan dan pengelolaan sumber daya yang baik serta penerapan standar pelayanan demi menjamin konsistensi pelayanan yang optimal[2].

2. Teori Administrasi Kependudukan Dan Catatan sipil

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,pengelolaan informasi administrasi kependuduka, serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Strategi pelayanan e-KTP di luar domisili merupakan bentuk pengembangan administrasi kependudukan yang beradaptasi dengan kebutuhan mobilitas penduduk modern. Dalam hal ini, Disdukcapil mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi seperti Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang terigentrasi secara nasional untuk mempercepat dan mempermudah dalam proses pelayanan,

[2] Sugiyono, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Alfabeta, Bandung, hlm. 223-225.

penyederhanaan prosedur, peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang telah dilatih, ada juga penyediaan sarana perekaman dan pencetakan e-KTP di berbagai wilayah yang menjadi tempat tinggal sementara penduduk di luar domisili asal.

Menurut mariati rahman, administrasi Kependudukan memiliki dua fungsi utama yang sangat vital dalam pengelolaan data dan dokumen kependudukan. Fungsi pertama adalah fungsi hukum, dimana administrasi kependudukan memberikan kepastikan dan keadilan hukum kepada penduduk. Fungsi ini menjamin bahwa seluruh dokumen kependudukan yang diterbitkan harus memiliki kekuatan hukum yang sah sehingga dapat menjadi bukti autentik yang mengikat secara hukum. Kepastian hukum ini juga mendasar perlindungan hak hak sipil penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan dan asas keadilan. Dengan adanya fungsi hukum ini, administrasi kependudukan tidak hanya sekadar pencatatan data,tetapi juga menghasilkan produk hukum formal yang mendukung perlindungan dan pengakuan status hukum seorang secara resmi.[3]

Menurut Soerjono Soekanto, teori administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah kerangka konseptual yang menjelaskan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pendayagunaan sektor lainya[4]

[3] Mariati Rahman, 2017, Ilmu Administrasi, CV. Sah Media, Makassar,
[4] Soerjono Soekanto, 2007, Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm. 45.

Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan undang undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. UU ini merupakan dasar hukum utama yang mengatur administrasi kependudukan di Indonesia. Beberapa poin penting dalam UU ini adalah:

1. Pengaturan administrasi kependudukan

   UU mengatur secara rinci proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainya.

2. Kepastian hukum

   UU menjamin kepastian dan perlindungan hukum atas status pribadi dan status hukum setiap penduduk, mencakup seluruh peristiwa kependudukan yang dialami oleh warga negara dan penduduk tetap, termasuk pencatatan permanen seperti KTP elektronik.

3. Ketunggalan nomor induk kependudukan (NIK)

   UU memastikan setiap penduduk memiliki satu identitas unik berupa NIK yang berlaku secara nasional dan menjadi dasar bagi penerbitan dokumen administrasi kependudukan seperti KTP-el.

4. Masa berlaku KTP-el

   UU ini mengatur bahwa KTP elektronik berlaku seumur hidup sepanjang tidak berlaku seumur hidup sepanjang tidak terjadi perubahan data kependudukan di luar domisili.(pasal 64 ayat 7 huruf a)

5. Penggunaan data kependudukan

Data kependudukan yang berasal dari kementrian Dalam Negeri digunakan secara tunggal dan terpadu untuk berbagai kepentingan pelayanan publik, perencanaan pembangunan, serta penegakan hukum.(pasal 58)

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus diarahkan untuk memastikan bahwa data kependudukan yang dikelola adalah valid, akurat, dan mutakhir serta pelayanan yang diberikan bersifat respondif dan inklunsif. Disdukcapil tidak hanya menghasilkan data administrasi yang bisa dipertanggungjawabkan tetapi juga pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat, terutama dalam pelayanan penerbitan KTP elektronik luar domisili yang semakin menuntut kemudahan akses dan kecepatan pelayanan.

3. Teori teknologi Informasi Dalam Pelayanan

Teknologi Informasi (IT) memiliki peran sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, termasuk dalam administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam konteks hal ini pemanfaatan distem informasi administrasi kependudukan yang memungkinkan pengelolaan data penduduk secara terintegrasi dan real time. Yang dapat mempercepat proses layanan, misalnya penerbitan KTP elektronik, termasuk bagi warga yang mengurus di luar domisili, sehingga mengurangi birokrasi dan mempercepat waktu tunggu. Dalam era revolusi industri penerapan teknologi informasi telah menjadi salah satu pilar utama reformasi birokrasi dan modernisasi pelayanan publik di berbagai negara,termasuk indonesia.

Menurut Reza Fahlevy et al, teknologi informasi memegang peran strategis yang sangat penting dalam mempercepat proses administrasi dan meningktakan efesiensi dalam pelayanan publik. Teknologi ini memungkinkan perluasan jangkauan layanan publik sehingga dapat diakses oleh lebih banyak masyarakat, sekaligus mempercepat transmisi dan penyebaran informasi secara real-time yang sangat diperlukan dalam konteks pelayanan yang responsif. Dengan hadirnya sistem pelayanan publik berbasis e-Government, pemerintah dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, mudah dijangkau, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang beragam dan dinamis. Sistem ini juga memungkinkan transparansi dan akuntabilitas yang lebih baik dalam penyelenaggaaraan pemerintah.[5]

Berdasarkan teori diatas l, maka secara normatif terdapat beberapa undang undang yang terkait dengan pelayanan penerbitan KTP elektronik di luar domisili oleh Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu:

1. **Undang undang nomor 24 tahun 2013 tentang perubahan atas undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan.**

   UU ini merupakan payung hukum yang mengatur administrasi kependudukan di Indonesia, termasuk pelayanan penerbitan KTP elektronik. Dalam UU ini, padal 60 dan pasal 61 secara khusus mengatur hak penduduk untuk mendapatkan pelayanan pencetakan

[5] Reza Fahlevy et al., 2024, “Reformasi Birokrasi: Penerapan Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik,” MASIP, Vol. 2, No. 3,

KTP yang cepat, akurat, dan mudah diakses, termasuk pelayanan bagi penduduk yang berasa di luar domisili asalnya. UU ini juga menegaskan kewajiban pemerintah untuk menjamin keterpaduan dan akurasi data kependudukan serta ketunggalan Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai indentitas tunggal bagi setiap warga negara.

2. **Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang pelaksanaan undang undang Nomor 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan**\

   Peraturan ini merupakan pelaksaan teknis UU Nomor 24 Tahun 2013 yang mengatur detail tata cara pencatatan, perekaman data, dan penerbitan dokumen kependudukan termasuk KTP elektronik. Peraturan ini menegaskan kewajiban instansi pelaksanaan (DISDUKCAPIL) untuk melayani pencetakan dan penerbitan KTP di luar domisili dengan tata cara yang mudah dan cepat sebagai bagian dari pelayanan publik.

3. **Undang undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.**

   UU ini menegaskan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dilakukan secara cepat, tepat, mudah, dan tidak diskriminatif. Prinsip ini menjadi dasar keterlibatan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan e-KTP bagi penduduk di luar domisili, untuk meningkatan akses dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

UU ini menjadi payung hukum utama mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, tranparan, dan akuntabel. Dalam konteks teknologi informasi, UU ini mendorong penggunaan sistem elektronik dan teknologi informasi sebagai salah satu sarana penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efesien dan mudah diakses masyarakat.

Beberapa ketentuan penting terkait teknologi informasi dalam pelayanan publik dalam UU ini antara lain:

Pasal 20 mengatur wajibnya penyelenggaran pelayanan publik membuat dan menerapkan standar pelayanan yang salah satunya mencakup mekanismes dan sistem pelayanan, termasuk penggunanaan teknologi informasi.

Pasal 21 menegaskan bahwa standar pelayanan harus meliputi mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah,yang dapat difasilitasi oleh media atau sistem elektronik.

Pasal 26 mengamatkan penyelenggara pelayanan publik menyediakan informasi tentang pelayanan secara terbuka kepada masyarakat, yang sangat relavan dengan prinsip keterbukaan dan transparansi dalam penggunaan teknologi informasi.

Pasal 34 mengatur harus adanya mekanisme pengaduan pelayanan yang dapat diakses oleh masyarakat, yang juga dapat menggunakan sarana digital.

4. **Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018 tentang Tata Cara Penerbitan KTP elektronik**

Peraturan Presiden ini menguatkan implementasu teknis penerbitan E-KTP dan menegaskan prosedur pelayanan yang harus dilaksanakan oleh Disdukcapil secara merata di seluruh wilayah Indonesua, termasuk bagi penduduk yang berada di luar domisili.

Menurut perpres ini, pelayanan pendaftaran biodata penduduk terdiri atas:

a. Pencatatan biodata penduduk
b. Penerbitan kartu keluarga (KK)
c. Penerbitan KTP elektronik
d. Penerbitan surat keterangan kependudukan
e. Pendaftaran penduduk rentan administrasi kependudukan

Untuk penerbitan KTP elektronik karena hilang atau rusak bagi penduduk harus memenuhi persyaratan:

a. Surat keterangan hilang dari kepolisian
b. KTP-el yang rusak
c. Kartu keluarga

UU ini menjadi payung hukum utama mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, tranparan, dan akuntabel. Dalam konteks teknologi informasi, UU ini mendorong penggunaan sistem elektronik dan teknologi informasi sebagai salah satu sarana penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang efesien dan mudah diakses masyarakat.

4. Teori Efektivitas Hukum

Teori efektivitas hukum secara umum berkaitan dengan sejauh mana hukum yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan, yaitu seperti memberikan kepastian,keadilan,dan keteraturan dalam masyarakat. Teori efektivitas hukum menggambarkan kemampuan hukum serta perangkat hukum pelaksaanya dalam memberikan kemudahan, kecepatan, dan akurasi pelayanan administrasi kependudukan, khususnya masyarakat yang tinggal di luar domisili asalnya.

Menurut Soerjono Soekanto, efektivitas hukum adalah tingkat keberhasilan hukum dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan publik administrasi kependudukan,efektivitas hukum mengacu pada bagaimana peraturan perundang-undangan terkaitr dapat diterapkan secara nyata dan memberikan hasil yang efektif dalam pelaksanaan pendaftaran penduduk serta penerbitan dokumen kependudukan, tanpa hambatan yang berarti. Hukum yang efektifitas yang dapat menjamin hak warga negara mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP elektronik dengan tepat waktu dan mudah diakses, termasuk di luar domisili. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto yaitu[6].

a. Faktor Hukum

   Hukum berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh kualitas dan isi hukum itu sendiri. Hukum harus jelas rumusanya,adil,sesuai dengan nilai-nilai yang dianut masyarakat,dan memiliki kepastian hukum.

[6] Soerjono Soekanto, 2008, “Efektivitas Hukum,” Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 50.

Jika hukum tidak dirumuskan dengan baik, sulit untuk dilaksanakan secara efektif di masyarakat.

b. Faktor penegak hukum

Penegak hukum adalah pihak yang bertugas mengimplementasi hukum. Efektivitas hukum bergantung pada kompetensi, integritas, dan motivasi para pelaksana hukum. Jika aparat penegak hukum tidak profesional atau korup, maka pelaksanaan hukum menjadi tidak efektif.

c. Faktor sarana dan fasilitas

Sarana dan fasilitas yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung pelaksanaan hukum. Ini mencakup tenaga manusi yang berpendidikan dan terampil, peralatan yang memadai,organisasi yang baik,serta dana yang cukup. Ketiadaan sarana dan fasilitas menyebabkan hambatan besar dalam penegakan hukum.

d. Faktor masyarakat

Kesadaran dan kepatuhan masyarakat terhadap hukum adalah faktor penting dalam efektivitas hukum. Jika masyarakat tidak memahami atau tidak mematuhi hukum, maka hukum sulit ditegakan. Oleh karena itu, sosialisasi dan penddidikan hukum kepada masyarakat sangat diperlukan.

e. Faktor kebudayaan atau nilai sosial

Nilai-nilai budaya dan sosial masyarakat dapat memengaruhi penerimaan dan pelaksanaan hukum. Jika hukum bertentangan dengan nilai-nilai budaya yang dianut masyarakat, maka efektivitas

hukum akan menurun. Hukum harus memperhatikan kondisi sosial budaya agar bisa efektif.

Dengan demikian, bahwa penilaian efektivitas hukum dalam pelayanan publik dapat dilihat dari tiga aspek utama yang sangat menetukan keberhasilan suatu pelayanan. Pertama adalah efektivitas waktu, yaitu seberapa cepat dan tepat penyelesaian pelayanan dilakukan tanpa ada keterlembatan yang merugikan masyarakat. kedua, adalah efektivitas tenaga, yang mengukur sebara efesien penggunaan sumber daya manusi dan teknologi yang dimanfaatkan dalam menyelenggarakan pelayanan,sehingga tidak terjadi pemborosan tenaga maupun sumber daya. Ketiga adalah efektivitas hasil, yakni tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan atas layanan yang telah diberikan. Ketiga aspek ini menjadi tolak ukur utama dalam menilai sejauh mana strategi Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kota Pontianak dalam Pelayanan penerbitan e-KTP luar domisili berjalan efektivitas dan memberikan manfaat nyata kepada masyarakat[7].

G. Kerangka Konsep

Penelitian ini didasarkan pada beberapa teori utama yang saling terkait dalam menjelaskan masalah pelayanan penerbitan KTP Elektronik di Luar Domisili di Kota Pontianak,serta pengelolaanya melalui sistem informasi dan teknlogi pendukung yang ada. Kerangka konsep ini bertujuan mengarhakan analisis untuk memecahkan masalah terkait pelayanan penerbitan KTP elektronik diluar domisili di kota pontianak yang saat ini masih sering ditemui dilapangan.

[7] Moenir, H., 2006, Manajemen Pelayanan Umum, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 78-80.

Pelayanan penerbitan KTP elektronik di luar domisili merupakan bagian dari pelayanan publik yang strategis dan kompleks, yang melibatkan berbagai aspek teori pelayanan publik,administrasi kependudukan dan catatan sipil, teknologi informasi,serta hambatan dan solusi dalam pelayanan publik. Kerangka konsep ini menyusun keterkaitan antar konsep tersebut sebagai dasar untuk memahami dan menganalisis masalah serta solusi dalam penelitian.

Pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, cepat, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.[8] Pelayanan administrasi kependudukan, khususnya penerbitan KTP elektronik,adalah bagian vital yang memastikan warga negara mendapatkan identitas resmi yang menjadi hak dan kewajiban mereka dalam kehidupan bernegara. Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertindak sebagai fasilitator utama dalam menyediakan layanan administrasi yang efesien dan akurat.[9] Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan KTP elektronik, khususnya bagi warna yang mengurus di luar domisili, pemnafaatan teknologi informasi menjadi pilar utama. Sistem informasi administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai platform digital mendukung integrasi data, percepatan proses, dan tranparansi pelayanan, sehingga mengurangi birokrasi dan mempercepat akses layanan. Pengguna teknologi ini juga menurut penguatan kapasitas sumber daya manusia dan penyempurnaan infrastruktur.

[8] Ridwan HR, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 272.
[9] Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil -Teori Pelayanan Publik , Banyumas

Oleh karena itu, strategi pelayanan yang yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil harus mampu mengatasi hambatan tersebut lewat peningkatan pelatihan SDM, penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP), pemanfaatan teknologi yang tepat guna, serta komunikasi dan koordinasi yang lebih baik antar instansi terkait dan dengan masyarakat[10]. Pendekatan ini tidak hanya memenuhi asas good governance dalam pelayanan publik yang inklunsif,tranparan, dan akuntabel.

Dengan kerangka konsep ini, penelitian dapat menggali secara komprehensif bagaimana Strategi Dinas dapat dirancang dan diimplementasikan secara efektif untuk memperbaiki proses penerbitan KTP elektronik luar domisili di kota Pontianak,sehingga memberikan solusi praktis terhadap masalah yang dihadapi.

[10] Strategi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. (2022). Jurnal IPDN.