

**PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara



Diajukan Oleh :

Muhammad Adrian Nurrahmansyah

30301800245

**PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG**

2021

**PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Strata Satu (S-1) Ilmu Hukum

Program Kekhususan Hukum Administrasi Negara



Diajukan Oleh :  
Muhammad Adrian Nurrahmansyah  
30301800245

PROGRAM STUDI (S.1) ILMU HUKUM  
FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG (UNISSULA)  
SEMARANG

2021

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**SEMARANG DI MASA PANDEMI**



Diajukan Oleh :

Muhammad Adrian Nurrahmansyah

30301800245

Telah Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'R. Suharto', is written over the text 'Dosen Pembimbing'.

**Dr. Rakhmat Bowo Suharto, S.H., M.H.**

NIDN : 06-2704-6601

Tanggal, 10 Desember 2021

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**  
**PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA**  
**SEMARANG DI MASA PANDEMI**

Dipersiapkan dan disusun oleh  
Muhammad Adrian Nurrahmansyah  
30301800245

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal 20 Desember 2021  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat dan lulus

Tim Penguji  
Ketua,

**Dr. Hj. Siti Rodhiyah Dwi Istinah, S.H., M.H**

NIDN : 06-1306-6101

Anggota,

Anggota,

**Dr. Arpangi, S.H., M.H**

NIDN : 06-1106-6805

**Dr. Rakhmat Bowo S, S.H., M.H**

NIDN : 06-2704-6601

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum UNISSULA

**Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., M.H**

NIDN : 06-0503-6205

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Adrian Nurrahmansyah

NIM : 30301800245

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Kekhususan : Hukum Administrasi Negara

Dengan ini saya menyatakan bahwa Karya Tulis saya yang berjudul :

**“PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19”**

Adalah benar hasil karya dan penuh kesadaran bahwa saya tidak melakukan tindakan plagiasi atau mengambil alih seluruh atau sebagian besar karya tulis orang lain tanpa menyebutkan sumbernya. Jika saya terbukti melakukan tindakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Semarang, 21 Desember 2021



MUHAMMAD ADRIAN N

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Adrian Nurrahmansyah

NIM : 30301800245

Fakultas : Hukum

Program Studi : Ilmu Hukum

Alamat Asal : Semarang

Nomor HP / E-mail : 08976412398/muhammadadrian101020@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Skripsi, dengan judul :

**“PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19”**

Dengan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung Semarang serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk di simpan, di alih mediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan di publikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, apabila di kemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta / Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 21 Desember 2021

Yang Menyatakan,



**Muhammad Adrian N**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

- Keberhasilan adalah sebuah proses. Niatmu adalah awal keberhasilan, keringatmu adalah penyedapnya. Tetesan air matamu adalah pewarnanya. Doamu serta doa orang-orang disekitarmu adalah bara api yang mematangkannya. Kegagalan di setiap langkah adalah hanya sebuah batu sandungan. Maka bersabarlah, karena Allah SWT selalui menyertai orang-orang yang penuh kesabaran dalam segala proses menuju keberhasilan.
- Jangan pernah menjadi cepat puas dengan apa yang telah kita raih, karena kepuasan hanya akan menjadikan sebuah kemunduran dalam suatu pencapaian.

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini aku persembahkan :

- Kepada Allah SWT sebagai wujud rasa syukur atas ilmu yang telah Allah SWT berikan kepada penulis.

- Untuk Bapak Agus Topo Susilo dan Ibu Nurnaningsih yang telah memberikan kasih sayang dan doa serta mengajarkan berbagai arti kehidupan yang sebenarnya.

- Untuk adik-adikku yang tercinta.

- Untuk teman-teman Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung.

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) jurusan Hukum Fakultas Hukum Universitas Islam Sultan Agung Semarang tanpa suatu halangan apapun.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Untuk itu, pada kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, perkenankanlah penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada :

1. Bapak Drs. Bedjo Santoso, MT., Ph.D , Rektor Unissula Semarang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, S.H., SE.Akt.M.Hum , Dekan Fakultas Hukum Unissula Semarang.
3. Ibu Dr. Hj. Widayati, S.H., M.H. , Wakil Dekan I Fakultas Hukum Unissula Semarang.
4. Bapak Dr. Arpangi, S.H., M.H. , Wakil Dekan II Fakultas Hukum Unissula Semarang.



5. Ibu Dr. Hj. Aryani Witasari, S.H., M.Hum. , Kepala Prodi Sarjana Ilmu Hukum (S1) Fakultas Hukum Unissula Semarang.
6. Bapak Dr. Rakhmat Bowo Suharto, S.H., M.H. , Dosen Pembimbing yang telah senantiasa membina dan membimbing penulis dengan baik.
7. Bapak Drs. Adi Tri Hananto, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
8. Ibu Meta Natalie P.SH.M.Kn. , Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
9. Ibu Rubiyatiningsih, S.Sos. , Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.
10. Kedua Orang Tua penulis yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan, serta kesabarannya yang luar biasa dalam membimbing setiap langkah hidup penulis, yang merupakan anugrah terbesar penulis.
11. Kedua adik tercinta penulis, yang selalu memberikan segala bentuk dukungan.
12. Seluruh teman-teman penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu namanya, yang telah memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
13. Avenged Sevenfold yang telah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini melalui lagu-lagunya.
14. Yeni Inka yang telah memberikan semangat selama penyusunan skripsi ini melalui suaranya.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan, untuk itu penulis mohon maaf sebesar-besarnya, serta segala kritik dan

saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini nantinya.

Harapan penulis bahwa supaya skripsi ini nantinya dapat memberikan manfaat, khususnya bagi perkembangan ilmu hukum dan masyarakat pada umumnya

Semarang, 21 Desember 2021



Muhammad Adrian N

30301800245



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
ABSTRAKSI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
E. Terminologi .....	7
F. Metodologi Penelitian .....	9
1. Pendekatan Penelitian .....	9
2. Spesifikasi Penelitian .....	10
3. Sumber Data Penelitian .....	10
4. Metode Pengumpulan Data .....	14
G. Lokasi Penelitian .....	15
H. Metode Analisis Data .....	15
I. Sistematika Penulisan .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	17
A. Penyelenggaraan Pemerintahan .....	17
1. Pengertian Pemerintah .....	17
2. Sistem Pemerintahan .....	18
3. Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia .....	25

4. Asas Pemerintahan.....	27
5. Fungsi Pemerintah .....	30
B. Pemerintah Daerah .....	33
1. Definisi Pemerintah Daerah .....	33
2. Asas Pemerintah Daerah .....	35
3. Kewenangan Pemerintah Daerah.....	38
4. Bentuk Perangkat Daerah.....	44
5. Organisasi Perangkat Daerah .....	47
C. Kependudukan dan Pencatatan Sipil .....	50
1. Pengertian Kependudukan.....	50
2. Administrasi Kependudukan .....	51
3. Dokumen Kependudukan.....	52
4. Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan .....	53
5. Pencatatan Sipil .....	55
6. Penyelenggara Administrasi Kependudukan.....	58
7. Manfaat Administrasi Kependudukan .....	58
D. Pelayanan Publik.....	59
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	59
2. Asas Pelayanan Publik .....	63
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	65
4. Standar Pelayanan Publik.....	67
5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	69
6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	72
7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	73
8. Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	74
9. Kualitas Pelayanan Publik.....	76
10. Maklumat Pelayanan.....	81
E. Pandemi Covid-19 .....	82
1. Pengertian Pandemi .....	82
2. Pengertian Virus Corona (Covid-19) .....	83

3. Pandemi Covid-19 di Indonesia .....	85
4. Klasifikasi Pasien.....	86
5. Klasifikasi Zona.....	90
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>91</b>
<b>A. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19.....</b>	<b>91</b>
1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	91
a. Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	91
b. Visi dan Misi Dispenduk Capil Kota Semarang.....	91
c. Tugas Pokok dan Fungsi Dispenduk Capil Kota Semarang .....	92
d. Maklumat Pelayanan Dan Motto Dispenduk Capil Kota Semarang .....	95
e. Struktur Organisasi Dispenduk Capil Kota Semarang.....	95
f. Jenis Pelayanan .....	127
<b>B. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selama Pandemi Covid-19 .....</b>	<b>135</b>
C. Kualitas pelayanan publik saat kebijakan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.....	161
D. Kendala dari kebijakan yang diterapkan serta upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani kendala .....	164
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>170</b>
<b>A. Simpulan.....</b>	<b>170</b>
1. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19. ....	170
2. Kualitas Pelayanan Publik.....	173
3. Kendala dan Upaya Menangani.....	174
<b>B. Saran.....</b>	<b>176</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>178</b>
<b>LAMPIRAN GAMBAR .....</b>	<b>184</b>

## ABSTRAKSI

Pandemi Covid-19 yang sedang terjadi telah menjadi sebuah permasalahan yang cukup besar bagi pemerintah Indonesia. Pandemi ini telah berpengaruh kepada berbagai sektor salah satunya sektor pelayanan publik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai garda terdepan dalam proses pelayanan publik telah menerapkan beberapa kebijakan agar proses pelayanan publik tetap berjalan dengan lancar.

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai sejauh mana pengaruh dari kebijakan yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terhadap kualitas pelayanan publik selama pandemi Covid-19 ini serta apa saja yang kendala yang ditemui saat penerapan kebijakan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian yuridis empiris dengan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka dan studi lapangan dengan cara wawancara dengan pihak yang terkait dengan permasalahan yang dibahas. Selanjutnya untuk menganalisis, penulis menggunakan metode analisis data kualitatif untuk menjelaskan fakta yang terjadi di lapangan dengan kalimat yang sistematis.

Hasil penelitian yang telah penulis lakukan adalah setiap kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kualitas yang berbeda. Kebijakan tersebut juga memiliki kendala pada saat diterapkan. Tetapi, terdapat juga beberapa kebijakan untuk menangani kendala tersebut. Berdasarkan hasil analisis dan simpulan pada bab pembahasan maka penulis mengajukan saran untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar lebih menggiatkan sosialisasi pelayanan secara online kepada masyarakat agar lebih paham untuk proses pendaftaran pengurusan administrasi kependudukan secara online.

**Kata Kunci** : Kebijakan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kualitas, Pelayanan Publik, Pandemi Covid-19.

## **ABSTRACT**

*The current Covid-19 pandemic has become a major problem for the Indonesian government. This pandemic has affected various sectors, one of which is the public service sector. The Semarang City Population and Civil Registration Service as the front line in the public service process has implemented several policies so that the public service process continues to run smoothly.*

*This study aims to obtain information about the extent of the influence of the policies that have been implemented by the Semarang City Population and Civil Registration Service on the quality of public services during the Covid-19 pandemic and what obstacles were encountered during policy implementation.*

*The research method used in this study is an empirical juridical research method with data collection techniques through library research and field studies by means of interviews with parties related to the problems discussed. Furthermore, to analyze, the author uses qualitative data analysis methods to explain the facts that occur in the field with systematic sentences.*

*The results of the research that the author has done are that each policy implemented by the Department of Population and Civil Registration has a different quality. The policy also had problems when it was implemented. However, there are also several policies to deal with these obstacles. Based on the results of the analysis and conclusions in the discussion chapter, the authors propose suggestions for the Department of Population and Civil Registration to further intensify the socialization of online services to the public so that they understand more about the online population administration registration process.*

**Keywords :** *Policy, Department of Population and Civil Registration, Quality, Public Services, Covid-19 Pandemic.*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dampak dari setiap kebijakan yang diterapkan oleh pimpinan daerah selalu menjadi bahan yang menarik untuk dibahas dan dikaji, baik oleh pihak yang terlibat pada proses pembuatan serta pelaksanaan dari kebijakan tersebut maupun pihak yang terdampak kebijakan yang telah dibuat tersebut. Pengaruh dari kebijakan adalah hasil dan dampak dari kebijakan yang diterapkan. Hasil tersebut didapatkan dari implementasi kebijakan, yang merupakan sebuah tahapan yang sangat penting, karena melalui langkah tersebut, dapat dinilai apakah kebijakan tersebut sukses dan memberi dampak positif atau justru malah sebaliknya.

Kebijakan-kebijakan yang dirancang oleh pimpinan daerah biasanya bersifat kondisional, atau menyesuaikan dengan keadaan yang terjadi. Seperti halnya kebijakan yang dibuat oleh Walikota Kota Semarang, Bapak Hendrar Prihadi, selama pandemi Covid-19 ini. Pandemi Covid-19 yang masuk di Indonesia pada Maret 2020 yang lalu ini telah memberikan dampak yang signifikan bagi kehidupan di seluruh dunia. Seiring berjalannya waktu, jumlah korban terpapar virus Covid-19 tersebut terus meningkat. Pasien positif dipisahkan menjadi 2 jenis, yaitu jenis pasien yang merasakan gejala dan ada pula yang tanpa gejala. Pasien yang tanpa tanda-tanda ini lah yang menjadi permasalahan besar, sebab seseorang bisa dikategorikan positif, sedangkan mereka tidak merasakan gejala apapun. Pasien seperti inilah yang akan mudah menularkan kepada orang lain karena mereka tidak mengetahui bila mereka sedang terjangkit Covid-19 tersebut.



Pandemi Covid-19 ini sangat berpengaruh di Kota Semarang ini. Seluruh sektor terkena dampak dari Covid-19 ini. Mulai dari ekonomi, politik, bahkan keseharian. Salah satu yang terdampak adalah pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi salah satu ukuran kinerja dari pemerintahan yang paling terlihat. Masyarakat dapat dengan langsung menilai kualitas dari pelayanan publik yang diterima, karena hal tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat dari berbagai kalangan. Dengan begitu, keberhasilan pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan memberikan dampak positif bagi citra pemerintah di mata masyarakat.

Pelayanan publik diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam UU tersebut, definisi dari Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UU tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik.

Sistem administrasi kependudukan adalah salah satu bagian dari pelayanan publik, yang dalam hal ini instansi penyelenggaranya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang terdapat fungsi pencatatan, penerbitan, penyimpanan serta pemeliharaan data kependudukan, maksudnya adalah untuk pengelolaan urusan tata usaha dengan baik. Sehingga perlu dilakukan langkah-langkah inovatif pada saat yang tepat arsip-arsip/dokumen warga negara terpelihara dengan baik serta

diharapkan mampu memberikan kelancaran pada saat berlangsungnya kegiatan administrasi.

Bersamaan dengan mewabahnya Covid-19 di Kota Semarang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai kewajiban selain memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, yaitu juga berkewajiban untuk melindungi pegawainya dari wabah penyakit ini seperti yang diatur dalam UU No. 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit Menular. Dikeluarkannya PP Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar pada tanggal 31 Maret 2020 menjadi awal dari pemberlakuan PSBB di beberapa wilayah di Indonesia, termasuk Kota Semarang. Pemberlakuan PSBB tersebut berakibat sekolah dan tempat kerja diliburkan, pembatasan kegiatan keagamaan serta pembatasan kegiatan di fasilitas umum. Dikeluarkannya peraturan tersebut berdasarkan UU No. 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan pada saat terjadi kedaruratan kesehatan masyarakat. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kerumunan banyak orang agar mengurangi resiko penularan virus Covid-19 tersebut.

Surat Edaran diterbitkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 19 Tahun 2020 tentang Penyesuaian Sistem Kerja Aparatur Sipil Negara dalam Upaya Pencegahan Penyebaran Covid-19 di Lingkungan Instansi Pemerintah. Surat Edaran tersebut memberlakukan sistem kerja *work from home* (bekerja di rumah) secara bergantian bagi para pegawai di instansi pemerintah. Hal ini berdampak pada akseibilitas pelayanan publik.

Di masa pandemi ini, terdapat beberapa staf di Dispenduk Capil Kota Semarang yang terpapar virus Covid-19 ini. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang telah menerapkan beberapa kebijakan agar pelayanan publik tetap berjalan semestinya, yaitu kebutuhan dari masyarakat dapat terpenuhi serta mendapat kepuasan setelah mendapatkan apa yang dibutuhkan. Hal tersebut berkaitan dengan apa yang dimuat dalam Pasal 28 F UUD 1945 yang berbunyi: *“Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah dan menyampaikan informasi dengan menggaunakan segala jenis saluran yang tersedia.”* Informasi yang dimaksud adalah data dan dokumen hasil dari perekaman yang telah dilakukan masyarakat di Disduk Capil Kota Semarang. Selain memenuhi kebutuhan masyarakat, Disduk Capil Kota Semarang juga harus membuat para aparatur aman dan terjaga saat melaksanakan tugasnya.

Kebijakan pertama adalah pelayanan full online pada bulan april hingga agustus tahun 2020, kemudian dilanjutkan dengan kebijakan online tetapi ditambah dengan pelayanan bertatap muka mulai bulan Agustus tahun 2020 hingga Mei tahun 2021. Namun, pada saat berlakunya kebijakan tersebut, Disduk Capil sempat melakukan penutupan pelayanan tatap muka pada bulan Maret dikarenakan kondisi yang tidak memungkinkan apabila pelayanan tatap muka tetap dilaksanakan. Meski pelayanan tatap muka ditutup, masyarakat masih dapat mengurus dokumen administrasi kependudukan secara online melalui website yang disediakan oleh Disduk Capil

Kota Semarang, <https://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id> atau melalui aplikasi android Si D'nok. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menggunakan ahli IT di tiap-tiap kelurahan agar dapat memudahkan pelayanan dan mengurangi antrian di Kantor pusat. Masyarakat yang belum mengerti penggunaan pelayanan online dapat meminta bantuan kepada IT di kelurahan setempat. Tetapi, untuk keperluan mendesak, dinas bisa melayani secara tatap muka menggunakan syarat warga meminta rekomendasi kepada kelurahan setempat untuk dibawa ke kantor Disduk Capil. Pelayanan offline yang mampu dilayani hanya perekaman data KTP elektronik, pengambilan dokumen, dan pencatatan perkawinan.

Kebijakan tersebut juga memberi beberapa dampak yang berbeda. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang harus terus mencari cara untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat meskipun ditengah masa pandemi Covid-19 ini. Karena, jika tidak ada cara yang tepat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut akan sangat berdampak buruk terhadap masyarakat dan Pemerintah Kota Semarang itu sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kebijakan yang telah diterapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik di masa pandemi ini. Dengan itu, penulis mengangkat dan menganalisis lebih jauh mengenai pengaruh kebijakan dengan judul **“PENGARUH KEBIJAKAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG DI MASA PANDEMI COVID-19”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apa saja kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil selama Pandemi Covid-19 ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik selama penerapan kebijakan tersebut ?
3. Apa saja kendala dari kebijakan serta upaya apakah yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani kendala tersebut ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dalam setiap penelitian, pasti bermula dari tujuan-tujuan yang hendak didapatkan setelah penelitian selesai dilakukan. Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui kebijakan yang telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selama masa Pandemi Covid-19.
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dalam pelaksanaan kebijakan tersebut.
3. Untuk mengetahui apa saja kendala yang ditemui serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang ada oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian diharapkan dapat dipergunakan baik secara teoritis maupun praktis :

##### 1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi dan pengetahuan kepada para pembaca, khususnya peneliti serta menjadi bahan referensi di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

##### 2. Kegunaan Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi untuk instansi pemerintahan, khususnya bagian pelayanan publik, mengenai pengaruh kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang di Masa Pandemi Covid-19 ini.

#### **E. Terminologi**

Pengaruh	Daya yang timbul dari sesuatu.
Kebijakan	Rangkaian konsep dan asas yang menjadi pedoman serta dasar rencana dalam pengaplikasian suatu pekerjaan, kepemimpinan, dan cara bertindak.
Terhadap	Menandai arah atau sesuatu yang ditujukan.
Kualitas	Tingkat baik dan buruknya atau taraf sesuatu.
Pelayanan Publik	Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta

penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>1</sup>

Dinas	Bagian kantor pemerintah yang mengurus pekerjaan tertentu.
Kependudukan	Hal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas dan ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, social budaya, agama serta lingkungan penduduk setempat. <sup>2</sup>
Pencatatan Sipil	Lembaga yang bertugas untuk mencatat peristiwa perdata yang dialami seseorang atau untuk memastikan status perdata seseorang. <sup>3</sup>
Masa	Seluruh rangkaian saat proses, perbuatan, atau keadaan berlangsung.
Pandemi	Epidemi penyakit yang meluas di wilayah yang luas, misalnya di beberapa benua, atau di seluruh dunia.

<sup>1</sup> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>2</sup> [https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387&ved=2ahUKEwis5ayXsqbyAhXk\\_XMBHUg5DiEQFnoECDQQBQ&usg=AOvVaw2cF531BweBSCb\\_o3TJDND9](https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387&ved=2ahUKEwis5ayXsqbyAhXk_XMBHUg5DiEQFnoECDQQBQ&usg=AOvVaw2cF531BweBSCb_o3TJDND9), diakses pada 10 Agustus 2021.

<sup>3</sup> <https://disdukcapil.badungkab.go.id/artikel/17825-pengertian-catatan-sipil&ved=2ahUKEwid852V16vyAhXD73MBHWy1AjMQFnoECCcQAQ&usg=AOvVaw2glq4NtCjFxpWiX9c7fh7d>, diakses pada 10 Agustus 2021.

Covid-19 Corona Virus Disease 19 adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru-baru ini ditemukan.

## **F. Metodologi Penelitian**

Penelitian merupakan kegiatan ilmiah yang bertujuan untuk menganalisa dan memecahkan masalah - masalah dengan metode - metode tertentu secara metodologis, sistematis, dan konsisten. Metodologis artinya sesuai dengan metode-metode tertentu. Sistematis bermakna penelitian sesuai situasi sistem tertentu, sedangkan konsisten berarti tidak terdapat hal yang bertentangan pada suatu kerangka tertentu.<sup>4</sup>

### **1. Pendekatan Penelitian**

Metode yang diterapkan dalam penelitian hukum ini adalah pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis adalah pendekatan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>5</sup> Sedangkan pendekatan empiris adalah pendekatan penelitian yang dipergunakan untuk melukiskan kondisi yang ada di lapangan secara apa adanya.<sup>6</sup> Penelitian yuridis empiris obyeknya adalah mengenai perilaku masyarakat terhadap peraturan yang ada, atau peraturan perundangan

<sup>4</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 45.

<sup>5</sup> Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Peneliian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 20.

<sup>6</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, hlm. 142.



ketika berinteraksi dalam masyarakat. Hal tersebut digunakan untuk meneliti bagaimana efektivitas bekerjanya peraturan di masyarakat.<sup>7</sup>

## 2. Spesifikasi Penelitian

Penelitian hukum ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Deskriptif berarti penelitian bertujuan untuk menjelaskan tentang kejadian di waktu tertentu dan di daerah tertentu.<sup>8</sup> Sedangkan kualitatif yaitu cara untuk melakukan pengamatan langsung terhadap individu dan berhubungan dengan orang-orang yang berkaitan dengan penelitian untuk mendapatkan data.<sup>9</sup> Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mengolah dan menganalisis berbagai data yang dikumpulkan yang berupa hasil wawancara dan pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.<sup>10</sup>

## 3. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian merupakan subyek dari mana data diperoleh.<sup>11</sup> Sumber data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang dijabarkan melalui kata-kata, kalimat, atau gambar, dan tidak

---

<sup>7</sup> Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010, hlm. 52.

<sup>8</sup> Ronny Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982, hlm. 35.

<sup>9</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2018, hlm. 13.

<sup>10</sup> I Made Wirartha, *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*, CV. Andi Offset, Yogyakarta, 2006, hlm. 155.

<sup>11</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006, hlm. 129.

berupa gambar.<sup>12</sup> Sumber data dipergunakan untuk memperoleh data yang objektif, maka dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. *Sumber data primer*, data yang diperoleh langsung dari sumber utama, dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan peneliti.<sup>13</sup> Sumber data primer didapatkan yaitu dengan cara melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu :

- 1). Bapak Drs. Adi Tri Hananto, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, untuk mengetahui apa saja kebijakan yang telah dilakukan oleh Disduk Capil Kota Semarang.
- 2). Ibu Meta Natalie Priansari, Kepala Bidang Pencatatan Sipil Disduk Capil Kota Semarang, untuk mendapatkan informasi mengenai kendala yang ditemui dalam penerapan kebijakan.
- 3). Ibu Rubiyatiningsih, Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan Disduk Capil Kota Semarang, untuk mendapatkan informasi mengenai upaya yang telah dilakukan untuk menangani kendala.

2. *Sumber Data Sekunder*, merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misal lewat orang lain atau arsip.<sup>14</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah beberapa peraturan perundang-undangan meliputi :

- 1). UU No. 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan.

---

<sup>12</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1987, hlm. 66.

<sup>13</sup> Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Berbasis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002, hlm. 147.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, 2010, hlm. 193.

- 2). Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.
- 3). Peraturan Presiden No. 14 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19.
- 4). Keputusan Presiden No. 7 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.
- 5). Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat.
- 6). Instruksi Presiden No. 6 Tentang Peningkatkan Disiplin dan Penegakan Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.
- 7). Peraturan Kementerian Kesehatan No. 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.
- 8). Peraturan Kementerian Kesehatan No. 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19.
- 9). Keputusan Kementerian Kesehatan No. 382 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan di Tempat Umum dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.
- 10). Instruksi Mendagri No. 12 Tahun 2021 Tentang Perpanjangan PPKM Berbasis Mikro Dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Covid-19.

- 11). Instruksi Mendagri No. 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat.
- 12). Instruksi Mendagri No. 24 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 dan Level 3 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.
- 13). Instruksi Mendagri No. 30 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.
- 15). Instruksi Mendagri No. 34 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.
- 16). Instruksi Mendagri No. 38 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.
- 17). Peraturan Walikota Semarang No. 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman PPKM Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 Di Kota Semarang.
- 18). Peraturan Walikota Semarang No. 41 Tahun 2020 Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Semarang No. 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman PPKM Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 Di Kota Semarang.
- 19). Peraturan Walikota Semarang No. 26 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan PPKM Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.
- 20). Peraturan Walikota Semarang No. 41 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan PPKM Darurat Covid-19 Di Kota Semarang.

- 21). Instruksi Walikota No. 1 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.
- 22). Instruksi Walikota No. 2 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.
- 23). Instruksi Walikota No. 3 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 3 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.
- 24). Instruksi Walikota No. 4 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 2 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

#### **4. Metode Pengumpulan Data**

Jenis data dari penelitian ini adalah data kualitatif, maka pada penelitian kualitatif terdapat empat metode untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu observasi, wawancara, *focus group discussion* (FGD), dan analisis dokumen. Pada penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data wawancara, yaitu pertemuan secara langsung untuk bertukar informasi melalui tanya jawab secara lisan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini supaya memperoleh informasi yang akurat. Peneliti bertindak sebagai pewawancara dan narasumber sebagai informan atau yang diwawancarai. Kemudian hasil dari wawancara

disertakan dokumentasi sebagai bukti dan bentuk lampiran proses pengambilan data.

### **G. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di beberapa kantor di Kota Semarang. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang yang beralamat di Jl. Kanguru Raya No.3, Semarang, Jawa Tengah.

### **H. Metode Analisis Data**

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dalam mengolah data adalah analisis data kualitatif. Analisis kualitatif digunakan dalam penelitian ini karena data utama yang dipergunakan dalam penelitian bukan berupa angka-angka atau statistik yang dapat dilakukan penghitungan.<sup>15</sup> Metode ini menyajikan dan menjelaskan data di dalam bentuk kalimat yang sistematis sehingga diberikan gambaran dan penafsiran yang jelas sesuai dengan permasalahan yang diteliti, kemudian ditarik kesimpulan.

### **I. Sistematika Penulisan**

Penelitian hukum ini akan disusun berdasarkan sistem penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I : Pendahuluan**

Pada Bab ini terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan, kegunaan, metodologi, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : Tinjauan Pustaka**

---

<sup>15</sup> Bambang Waluyo, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991, hlm. 77-78.

Bab ini merupakan perluasan dari tujuan pustaka dalam proposal penelitian, yaitu tinjauan umum mengenai Dispenduk Capil Kota Semarang dan tinjauan umum mengenai pelayanan publik.

### BAB III : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada Bab ini berisi mengenai pembahasan dari masalah yang diangkat dalam penelitian ini.

### BAB IV : Penutup

Penutup terdiri dari simpulan dan saran.

- a. Simpulan, merupakan penjelasan terkait pengaruh kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di masa pandemi Covid-19 yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini.
- b. Saran, berisi tentang pengalaman dan hal-hal yang ditemui oleh penulis pada saat melakukan penelitian yang ditujukan kepada para pihak yang terkait dengan penelitian.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Penyelenggaraan Pemerintahan**

##### **1. Pengertian Pemerintah**

Pemerintah mempunyai definisi yang dibagi menjadi dua, yaitu definisi pada arti sempit dan arti luas. Dalam arti luas, pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dengan tugas melangsungkan suatu sistem pemerintahan. Sedangkan pemerintah dalam arti sempit diartikan sebagai suatu badan persekumpulan yang mempunyai kebijakan tersendiri untuk mengelola, menjalankan manajemen, dan mengatur jalannya sebuah sistem pemerintahan.<sup>16</sup>

Pemerintah dalam arti luas juga memiliki arti berbagai macam urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan rakyatnya serta kepentingan Negara sendiri. Jadi, Pemerintah memiliki definisi yang bukan hanya menjalankan tugas eksekutif saja, melainkan juga menjalankan tugas lainnya, Tugas lainnya yang dimaksud merupakan tugas legislatif dan tugas yudikatif.<sup>17</sup>

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pemerintah sendiri memiliki arti suatu sistem yang menjalankan segala wewenang dan kekuasaan untuk mengatur kehidupan sosial, ekonomi, dan politik suatu negara atau bagian-bagiannya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemerintah merupakan sebuah organisasi yang memiliki tugas dan fungsi untuk mengelola sistem pemerintah dan menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara.

---

<sup>16</sup> <https://pemerintah.net/arti-pemerintah/> ,diakses pada 30 Oktober 2021

<sup>17</sup> <https://jatim.bps.go.id/subject/101/pemerintahan.html> , diakses pada 30 Oktober 2021



## 2. Sistem Pemerintahan

Pemerintah Indonesia merupakan pemerintah pusat. Pemerintah Pusat mempunyai beberapa kewenangan. Kewenangan pemerintah pusat mencakup wewenang dibidang politik luar negeri, pertahanan dan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama, serta kewenangan lainnya seperti kebijakan tentang perencanaan nasional serta pengendalian pembangunan nasional secara makro, pendayagunaan sumber daya alam dan teknologi tinggi strategis, konservasi dan standardisasi nasional.

Disamping memiliki bentuk negara dan bentuk pemerintahan, setiap Negara juga mempunyai sistem pemerintahan. Sistem pemerintahan adalah suatu sistem atau tatanan sebagai perangkat untuk mengatur jalannya pemerintahan sesuai dengan keadaan negara demi tujuan menjaga kestabilan negara.

Sistem pemerintahan berpangkal dari dua kata, yakni *sistem* dan *pemerintahan*. Sistem dapat dijabarkan sebagai susunan, tatanan, dan jaringan yang memiliki hubungan fungsional baik antar bagian maupun hubungan fungsional terhadap keseluruhan bagian, yang akibatnya bila salah satu bagian tidak bekerja dengan baik maka akan berdampak ke seluruh tatanan tersebut. Sedangkan arti pemerintahan yaitu tindakan memerintah yang dilakukan oleh badan legislatif, eksekutif, dan yudikatif pada suatu negara dalam rangka mencapai tujuan penyelenggaraan negara. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem pemerintah merupakan hubungan

dan susunan antar tiap lembaga negara yang saling berkaitan dan bersinergi dalam satu kesatuan dalam rangka penyelenggaraan negara.<sup>18</sup>

Sistem pemerintahan berbeda dengan bentuk pemerintahan dan tidak sama pula dengan bentuk negara. Terdapat dua bentuk pemerintahan, yaitu republik dan kerajaan. Untuk bentuk negara terdapat tiga, yaitu kesatuan, federal, dan konfederasi. Meskipun tidak sama, sistem pemerintahan mempunyai hubungan kuat dengan bentuk pemerintahan. Bentuk pemerintahan republik mempunyai sistem pemerintahan presidensial. Sedangkan bentuk pemerintahan kerajaan, sistem pemerintahannya adalah monarki. Hubungan yang sama tidak terjadi antara sistem pemerintahan dengan bentuk negara. Beberapa contoh sistem pemerintahan adalah sebagai berikut:

#### 1). Sistem Pemerintahan Presidensial

Berakar dari kata presiden, maka sistem pemerintahan presidensial meletakkan hubungan fungsional antar lembaga dan pelaksanaannya, dipimpin oleh presiden. Setelah amandemen UUD 1945 yang ketiga dan keempat, pemerintah negara Indonesia menerapkan sistem pemerintahan presidensial. Sebelumnya Indonesia sempat menjalankan sistem pemerintahan demokrasi, namun hal tersebut mengalami perubahan seiring waktu. Pembagian tugas yang dilakukan lembaga negara dengan sistem pemerintahan presidensial, menganut doktrin Trias Politica, yakni:

- Legislatif yang berkuasa membuat Undang-Undang.

---

<sup>18</sup> <https://pemerintah.net/sistem-pemerintahan/> , diakses pada 30 Oktober 2021

- Eksekutif yang berperan menjalankan Undang-Undang.
- Yudikatif yang memiliki hak mengadili pelanggaran Undang-Undang.

Sistem Pemerintahan Presidensial memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- Presiden yang dipilih rakyat melalui pemilu.
- Masa jabatan presiden dengan jangka waktu tertentu.
- Presiden menjabat sebagai kepala negara dan kepala pemerintahan secara bersamaan dengan jabatan tersebut, presiden mengangkat pejabat pemerintahan lain yang terkait, seperti menteri.
- Presiden memiliki kewenangan legislatif oleh UUD atau konstitusi.
- Presiden memiliki hak prerogatif untuk eksekutif. Hak prerogatif merupakan hak istimewa untuk mengangkat dan memberhentikan menteri-menteri yang memimpin departemen dan non-departemen.
- Presiden mempunyai hak berpendapat menurut UUD/UU/peraturan akan diberlakukan atau dicabut.
- Keputusan kepala negara tidak bisa diganggu gugat.

Sistem pemerintahan presidensial dapat dijumpai di negara kesatuan, federal, maupun konfederasi. Disamping sistem pemerintahan presidensial dan monarki, terdapat sistem pemerintahan yang lain, yaitu sistem parlementer.

## 2). Sistem Pemerintahan Parlementer

Macam sistem pemerintahan yang selanjutnya adalah parlementer, yang mana didalamnya terdapat presiden dan perdana menteri yang berkuasa. Parlemen memiliki peran sangat besar dalam pemerintahan. Beberapa negara yang

menerapkan sistem pemerintahan ini, seperti Malaysia, Jepang, Inggris, Belanda, Singapura dan sebagainya. Parlemen memiliki wewenang dalam mengangkat perdana menteri dan dapat menjatuhkan pemerintahan, yaitu dengan mengeluarkan semacam mosi tidak percaya. Kedudukan presiden sebagai kepala negara, untuk perdana menteri menjadi kepala pemerintahan. Sistem Pemerintahan Parlemerter memiliki ciri sebagai berikut :

- Parlemen menjadi pemegang kekuasaan.
- Negara dipimpin oleh seorang perdana menteri sebagai kepala pemerintahan dan kepala negara dipegang oleh presiden atau raja.
- Kekuasaan eksekutif presiden ditunjuk oleh legislatif, sedangkan raja diseleksi berdasarkan undang-undang.
- Perdana menteri memiliki hak prerogatif (hak istimewa).
- Kekuasaan eksekutif bertanggung jawab pada kekuasaan legislatif.
- Menteri-menteri bertanggung jawab pada kekuasaan legislatif.
- Kekuasaan eksekutif dapat dijatuhkan oleh legislatif.
- Pemilihan kepala pemerintahan dipilih melalui rakyat secara (langsung) atau parlemen (tidak langsung).
- Pemilihan parlemen, dapat berubah-ubah sesuai keputusan Perdana Menteri.

### 3). Sistem Pemerintahan SemiPresidensial

Kemudian Sistem pemerintahan semipresidensial merupakan campuran dari Presidensial dan Parlemerter hingga disebut dengan Eksekutif Ganda. Dipandang

lebih kuat, karena perdana menteri dan presiden menjalankan kekuasaan bersama. Selain itu, ada parlemen atau wakil rakyat yang mempunyai hak kuat dalam pemerintahan. Sistem Pemerintahan SemiPresidensial memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

- Presiden mempunyai hak prerogatif atau hak istimewa, hak yang digunakan saat mengangkat atau memberhentikan menteri-menteri yang memimpin departemen dan non-departemen.
- Negara dikepalai oleh perdana menteri sebagai kepala pemerintahan dan presiden menjadi kepala negara.
- Masa jabatan dari kepala pemerintahan tidak dibatasi jangka waktu.
- Masa pemilihan umum ditentukan jangka waktu (4-6 tahun).
- Eksekutif bertanggungjawab terhadap legislatif.
- Eksekutif tidak dijatuhkan legislatif.
- Posisi legislatif lebih tinggi daripada eksekutif.
- Pemilihan kepala negara dipilih rakyat (langsung) atau parlemen (tidak langsung).
- Pemilihan kepala pemerintahan dengan ditunjuk Presiden.

#### 4). Sistem Pemerintahan Komunis

Sistem pemerintahan dikendalikan penuh oleh partai komunis. Sejumlah negara yang masih menerapkan sistem pemerintahan komunis antara lain Korea Utara, Vietnam, Laos, Republik Rakyat Tiongkok, Transnistria, dan Kuba. Komunisme atau Marxisme adalah suatu ideologi dasar yang pada umumnya digunakan oleh

partai komunis. Berkenaan dengan filosofi, politik, sosial, dan ekonomi. Maksud utamanya untuk menciptakan masyarakat komunis dengan aturan sosial dan ekonomi berdasar kepemilikan bersama alat produksi, serta tidak adanya kelas sosial, uang, dan negara. Sistem Pemerintahan Komunis memiliki ciri sebagai berikut :

- Sistem pemerintahan hanya didominasi oleh satu partai, yaitu Partai Komunis.
- Faham komunisme atau Marxisme-Leninisme yang merupakan hasil pemikiran dari Lenin dianggap menjadi paham negara.
- Sistem ekonomi memakai sistem komunisme dengan perencanaan terpusat.
- Sifatnya otoriter dan tidak memiliki kebebasan berpendapat.
- Segala alat produksi dikuasai oleh negara dan swasta tidak mempunyai peran.

#### 5). Sistem Pemerintahan Demokrasi Liberal

Jenis sistem pemerintahan berikutnya ialah sistem pemerintahan demokrasi liberal atau demokrasi konstitusional. Politiknya menganut pada kebebasan individu. Dalam sistem ini berupaya agar seluruh keputusan dari pemerintah tidak melanggar kemerdekaan dan hak setiap individu seperti tercantum dalam konstitusi. Beberapa negara seperti Amerika Serikat, Kanada, dan Britania Raya menerapkan sistem ini. Ciri-ciri dari sistem pemerintahan demokrasi liberal adalah sebagai berikut :

- Mengutamakan kepentingan individu, terutama di lingkungan masyarakat.

- Religi menjadi urusan masing-masing, karena keyakinan beragama merupakan hak asasi manusia yang sifatnya sangat pribadi. Baik mempercayai adanya Tuhan maupun tidak (Atheis).
- Mengutamakan hak asasi manusia yang berkaitan dengan segala kebebasan individu.

#### 6). Sistem Pemerintahan Liberal

Sistem Pemerintahan Liberal berbanding lurus dengan asas kebebasan sebagai fondasi penetapan kebijakan. Pemerintah tidak terlalu banyak menetapkan kebijakan. Mayoritas aktivitas pemerintahan negara dijalankan oleh pihak swasta. Liberal adalah merupakan sebuah ideologi, pandangan filsafat, dan tradisi politik yang dilandasi oleh pemahaman, bahwa kebebasan dan persamaan hak adalah nilai politik yang utama. Ciri dari sistem pemerintahan liberal adalah sebagai berikut :

- Negara menganut asas demokrasi.
- Wakil rakyat di pemerintahan negara dipilih oleh rakyat.
- Parlemen memiliki tanggung jawab besar terhadap warga negara.
- Mempunyai lembaga dalam pemerintahan yang berfungsi dalam mengawasi lembaga legislatif.
- Membuat perangkat regulasi berdasar pengalaman individu.
- Konstitusi membatasi kekuasaan eksekutif.
- Setiap individu mempunyai kesempatan sama dalam segala bidang kehidupan, baik bidang politik, sosial, ekonomi, dan kebudayaan.
- Semua orang punya hak yang sama dalam mengemukakan pendapat.

- Pemerintah harus bertindak menurut kehendak rakyat.<sup>19</sup>

### 3. Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Indonesia

Setiap negara pasti mempunyai tatanan dalam proses kelangsungan kehidupan pemerintahannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tatanan tersebut adalah Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan. Ada beberapa macam sistem penyelenggaraan pemerintahan yang familiar didunia misalnya presidensial dan parlementer. Setiap sistem pemerintahan mempunyai kelebihan dan kekurangan, karakteristik, serta perbedaan masing-masing.

Sistem Penyelenggaraan Pemerintahan Negara sebenarnya merupakan suatu penjabaran mengenai bagaimana mekanisme pemerintahan negara dijalankan oleh Presiden selaku pemegang kekuasaan pemerintahan Negara. Sistem penyelenggaraan pemerintahan negara adalah mekanisme bekerjanya lembaga eksekutif yang dipimpin oleh presiden baik selaku kepala pemerintahan maupun sebagai kepala negara. Negara Republik Indonesia setelah amandemen Undang-Undang Dasar 1945 menggunakan sistem presidensial atau bisa disebut juga sistem kongresional. Sistem tersebut merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara republik di mana kekuasaan eksekutif dipilih melalui pemilu dan terpisah dari kekuasaan legislatif.

Berikut ini beberapa ciri sistem penyelenggaraan pemerintahan presidensial :

---

<sup>19</sup> <https://www.merdeka.com/trending/kenali-6-macam-sistem-pemerintahan-dunia-beserta-ciri-cirinya.html> , diakses pada 30 Oktober 2021



1. Presiden selaku kepala negara sekaligus sebagai kepala pemerintahan mengemban tugas sebagai penyelenggara negara. Presiden tidak dipilih oleh parlemen, namun dipilih langsung oleh rakyat.
2. Kabinet (dewan menteri) disusun oleh presiden. Kabinet bertanggungjawab terhadap presiden dan tidak bertanggung jawab pada parlemen atau legislatif.
3. Presiden tidak bertanggungjawab kepada parlemen. Hal itu dikarenakan presiden tidak dipilih oleh parlemen.
4. Presiden tidak dapat membubarkan parlemen seperti yang terdapat di sistem parlementer.
5. Parlemen memiliki kekuasaan legislatif dan sebagai lembaga perwakilan. Anggota parlemen dipilih oleh rakyat.
6. Presiden tidak berada dibawah pengawasan langsung parlemen.

Menurut Pasal 4 ayat 1 UUD 1945 yang berbunyi: “*Presiden Republik Indonesia* memegang kekuasaan pemerintahan menurut UUD”. Hal bermakna bahwa Presiden Republik Indonesia adalah satu-satunya lembaga yang memegang otoritas pemerintah. Kemudian Presiden adalah pelaksana atau pemegang kontrol pemerintahan Negara. Dalam melakukan kewajibannya, Presiden dibantu oleh Wakil Preseden dalam menjalankan tugasnya. Selain itu, Presiden dalam menjalankan fungsinya juga dibantu oleh menteri menteri negara, menteri menteri negara diangkat dan diberhentikan oleh Presiden (Pasal 17 UUD 1945), Presiden tidak dapat membekukan atau membubarkan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).

Pada sistem presidensial ini presiden mempunyai derajat yang cukup tinggi dan tidak dapat dijatuhkan dengan rendah subjektif, seperti rendahnya dukungan politik. Tetapi masih terdapat cara untuk mengontrol presiden. Hal tersebut dapat dilakukan apabila presiden telah melakukan pelanggaran terhadap konstitusi, pengkhianatan kepada negara, serta tersangkut masalah kriminal, maka presiden dapat diberhentikan. Jika presiden diberhentikan karena pelanggaran-pelanggaran tertentu, biasanya seorang wakil presiden akan menggantikan posisinya.

Apabila suatu sistem penyelenggaraan pemerintah dilihat dari elemen yang ada didalamnya, maka tatanan atau susunan pemerintahan adalah berupa suatu struktur yang terdiri dari elemen pemegang kekuasaan di dalam negara dan saling melakukan hubungan fungsional di antara elemen tersebut baik secara vertikal (legislatif, eksekutif dan yudikatif) maupun horizontal.<sup>20</sup>

#### **4. Asas Pemerintahan**

Asas merupakan kaidah-kaidah dalam melangsungkan hubungan. Asas pemerintahan ialah suatu kaidah yang bersifat normatif dalam menjalankan hubungan pemerintahan, bersumber dari nilai etika, filsafat dan agama yang selanjutnya terwujud dalam bentuk hukum positif.

Asas pemerintahan juga bermakna sebagai pedoman atau hal yang dianggap kebenaran yang menjadi tujuan berpikir dan prinsip yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan negara. Asas pemerintahan dibagi menjadi dua,

---

<sup>20</sup> <https://pemerintah.net/sistem-penyelenggaraan-pemerintahan-indonesia/> , diakses pada 30 Oktober 2021

yaitu asas fungsional (pemerintahan umum) dan asas kedaerahan (penyelenggaraan pemerintahan di daerah).

Menurut UU Administrasi Pemerintahan, asas pemerintahan yang bersifat fungsional atau umum, antara lain sebagai berikut :

a. Asas Kepastian Hukum

Adalah asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan di setiap kebijakan saat penyelenggaraan pemerintahan.

b. Asas Kemanfaatan

Merupakan manfaat yang harus diperoleh secara seimbang antara:

- kepentingan individu satu dengan kepentingan individu yang lain;
- kepentingan individu dengan masyarakat;
- kepentingan warga masyarakat dan masyarakat asing;
- kepentingan antar kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain;
- kepentingan pemerintah dengan warga masyarakat;
- kepentingan generasi yang sekarang dan kepentingan generasi mendatang;
- kepentingan manusia dan ekosistemnya;
- kepentingan pria dan wanita

c. Asas Ketidakberpihakan

Merupakan asas yang mengharuskan Badan dan atau Pejabat Pemerintahan pada saat memutuskan atau membuat keputusan atau tindakan agar

mempertimbangkan kepentingan para pihak secara keseluruhan supaya tidak menjadi diskriminatif.

d. Asas Kecermatan

adalah asas yang mengandung makna bahwa suatu keputusan atau tindakan harus didasarkan pada informasi dan dokumen yang lengkap untuk mendukung legalitas penetapan atau pelaksanaan keputusan atau tindakan, sehingga Keputusan dan/atau Tindakan yang bersangkutan dipersiapkan dengan cermat sebelum Keputusan dan/atau Tindakan tersebut ditetapkan dan/atau dilakukan.

e. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Adalah asas yang mewajibkan setiap Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan supaya tidak menggunakan kewenangannya untuk kepentingan pribadi atau kepentingan yang tidak sesuai dengan tujuan pemberian kewenangan tersebut, tidak melampaui, tidak menyalahgunakan, serta tidak mencampuradukkan kewenangan.

f. Asas Keterbukaan

adalah asas yang melayani masyarakat untuk mendapat akses serta memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan tetap memperhatikan perlindungan hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara.

g. Asas Kepentingan Umum

adalah asas yang mementingkan kesejahteraan dan kemanfaatan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

#### h. Asas Pelayanan Yang Baik

Merupakan asas memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain itu, dari beberapa asas diatas terdapat pula asas-asas umum lainnya di luar AUPB (asas umum pemerintahan yang baik) yaitu asas umum pemerintahan yang baik yang berasal dari putusan pengadilan negeri yang tidak banding, atau putusan pengadilan tinggi yang tidak dikasasi atau putusan Mahkamah Agung. Sementara asas-asas pemerintahan kedaerahan yang berlaku dalam sistem pemerintahan Indonesia adalah asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, serta asas tugas pembantuan (*medebewind*).<sup>21</sup>

### 5. Fungsi Pemerintah

Terdapat beberapa pengertian pemerintah menurut beberapa ahli. Menurut Suradinata pemerintah adalah organisasi yang memiliki kekuatan besar dalam suatu negara, mencakup urusan masyarakat, teritorial serta urusan kekuasaan dalam rangka mencapai tujuan negara. Sedangkan pengertian pemerintah menurut Ndraha adalah segenap perangkat perlengkapan negara dan lembaga-lembaga kenegaraan yang memiliki fungsi sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Dari dua pendapat diatas dapat diartikan bahwa pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja sebagai alat perlengkapan negara dalam

---

<sup>21</sup> <https://pemerintah.net/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-aupb/> , diakses pada 31 Oktober 2021

melaksanakan tugas untuk mengelola sistem pemerintah serta menetapkan kebijakan untuk mencapai tujuan negara. Pemerintah dalam menjalankan tugasnya juga memiliki beberapa fungsi seperti yang dijelaskan oleh Adam Smith (1976), pemerintah dalam suatu negara mempunyai tiga fungsi pokok sebagai berikut:

- a. Memelihara keamanan dan pertahanan dalam negeri.
- b. Menyelenggarakan peradilan.
- c. Menyediakan barang yang tidak disediakan oleh pihak swasta.

Sedangkan menurut Richard A. Musgrave dibedakan menjadi tiga fungsi dan tujuan kebijakan anggaran belanja pemerintah, yaitu:

- a. Fungsi Alokasi (*Allocation Branch*) adalah fungsi untuk menyediakan pemenuhan untuk kebutuhan Publik (*public needs*).
- b. Fungsi Distribusi (*Distribution Branch*) yaitu fungsi yang dilandasi dengan mempertimbangkan pengaruh sosial ekonomis meliputi pertimbangan tentang kekayaan dan distribusi pendapatan, kesempatan memperoleh pendidikan, mobilitas sosial, struktur pasar. Beragam warga negara dengan berbagai bakatnya termasuk tugas fungsi tersebut.
- c. Fungsi Stabilisasi (*Stabilization Branch*) yaitu fungsi menyangkut usaha untuk mempertahankan kestabilan dan kebijaksanaan yang ada. Selain itu, fungsi ini bertujuan untuk mempertahankan kestabilan perekonomian (stabilisator perekonomian)(Guritno, 2000:2)

Dari pendapat diatas, pemerintah diantaranya memiliki fungsi sebagai berikut.

- a. Fungsi Pelayanan

Perbedaan yang terdapat pelaksanaan fungsi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah ada pada kewenangan masing-masing. Kewenangan pemerintah pusat meliputi urusan Pertahanan Keamanan, Agama, Hubungan luar negeri, Moneter dan Peradilan. Secara umum pelayanan pemerintah mencakup pelayanan publik (*Public service*) dan pelayanan sipil (*Civil service*) yang menghargai kesetaraan.

#### b. Fungsi Pengaturan

Fungsi ini diselenggarakan pemerintah dengan cara membuat peraturan perundang-undangan dengan tujuan mengatur hubungan manusia dalam masyarakat. Pemerintah merupakan pihak yang mampu melaksanakan peraturan agar kehidupan dapat berjalan secara baik dan dinamis. Seperti halnya fungsi pemerintah pusat, pemerintah daerah memiliki fungsi pengaturan terhadap masyarakat yang ada di daerahnya. Bedanya, yang diatur pemerintah daerah lebih khusus, yaitu urusan yang sudah diserahkan kepada daerah. Untuk mengatur urusan tersebut dibutuhkan Peraturan Daerah yang dibuat bersama antara DPRD dengan eksekutif.

#### c. Fungsi Pembangunan

Pemerintah harus dapat berfungsi sebagai pemacu pada pembangunan di daerahnya, dimana pembangunan ini meliputi segala aspek kehidupan, tidak hanya fisik tapi juga mental serta spriritual. Pembangunan akan menjadi berkurang apabila keadaan masyarakat membaik, maksudnya masyarakat telah sejahtera. Jadi, fungsi

pembangunan akan lebih dilakukan oleh pemerintah negara berkembang dan terbelakang, sedangkan negara maju akan melaksanakan fungsi ini seperlunya.

d. Fungsi Pemberdayaan (*Empowerment*)

Fungsi ini untuk menunjang terselenggaranya otonomi daerah. Fungsi ini menuntut pemberdayaan Pemerintah Daerah dengan kewenangan yang cukup dalam pengelolaan sumber daya daerah guna melaksanakan berbagai urusan yang didesentralisasikan. Oleh sebab itu pemerintah daerah perlu mendongkrak peran serta masyarakat dan swasta dalam kegiatan pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan. Kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah, pusat dan daerah, dimaksudkan untuk peningkatan aktifitas ekonomi masyarakat, yang pada jangka panjang dapat menunjang pendanaan Pemerintah Daerah. Pada fungsi ini pemerintah wajib memberikan ruang yang cukup bagi aktifitas mandiri masyarakat, maka dengan demikian partisipasi masyarakat di daerah dapat ditingkatkan. Terlebih jika kepentingan masyarakat diperhatikan, baik dalam peraturan maupun dalam tindakan nyata pemerintah.<sup>22</sup>

## **B. Pemerintah Daerah**

### **1. Definisi Pemerintah Daerah**

Negara Indonesia adalah negara yang demokratis dan berdasarkan pada Undang-Undang Dasar (UUD) 1945. Indonesia menjalankan pemerintahan republik

---

<sup>22</sup> <https://pemerintah.net/fungsi-pemerintah/> , diakses pada 30 Oktober 2021



presidensial dan menerapkan sistem politik yang didasarkan pada konsep Trias Politica yakni kekuasaan legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Kekuasaan eksekutif dijalankan oleh pemerintah dan dikepalai oleh seorang presiden yang dipilih lewat pemilihan umum secara langsung oleh masyarakat. Dalam pelaksanaan pemerintahan, presiden dibantu beberapa menteri yang terhimpun dalam suatu kabinet.

Dalam kaitannya dengan pemerintahan daerah, Pemerintah Daerah adalah salah satu perangkat dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah daerah ini menunjuk kepada otoritas administratif di suatu wilayah yang lebih kecil dari sebuah negara dimana negara Indonesia merupakan sebuah negara yang wilayahnya terpisah atas wilayah-wilayah Provinsi. Daerah provinsi itu kemudian dibagi lagi menjadi daerah Kabupaten dan daerah Kota. Masing-masing daerah provinsi, daerah kabupaten, dan daerah kota memiliki pemerintahan daerah yang diatur dengan undang-undang.

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, definisi dari pemerintah daerah adalah kepala daerah sebagai unsur pelaksana pemerintahan daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Sementara Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan yang dilakukan oleh pemerintah daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan

prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

## **2. Asas Pemerintah Daerah**

Setiap pemerintah daerah dipimpin oleh Kepala Daerah yang dipilih secara langsung dan demokratis. Gubernur memiliki tugas sebagai Kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Bupati sebagai kepala pemerintah daerah kabupaten dan Walikota masing-masing memiliki tugas sebagai Kepala Pemerintah daerah kota. Kepala daerah dibantu oleh seorang wakil kepala daerah. Wakil kepala daerah untuk provinsi disebut wakil Gubernur, kemudian untuk kabupaten disebut wakil bupati serta untuk kota disebut wakil walikota. Kepala dan wakil kepala daerah mempunyai tugas, wewenang dan kewajiban, serta larangan. Kepala daerah juga mempunyai kewajiban untuk memberikan laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada pemerintah pusat, kemudian memberikan laporan keterangan pertanggungjawaban kepada DPRD, serta memberikan informasi mengenai laporan penyelenggaraan pemerintahan daerah kepada masyarakat.

Gubernur juga memiliki kedudukan sebagai wakil pemerintah pusat di wilayah provinsi yang dipimpinnya, dalam pengertian sebagai perantara antara pemerintah pusat dengan masyarakat serta memperpendek rentang kendali pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah, termasuk juga pada bagian pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan pada tingkat pemerintahan kabupaten dan kota. Pada kedudukannya sebagai wakil pemerintah pusat, Gubernur bertanggung jawab kepada Presiden.

Asas penyelenggaraan pemerintahan di daerah dilaksanakan sebagai bentuk implementasi dari Pasal 18, 18A, dan 18B Undang-Undang Dasar 1945. Berikut bunyi beberapa Pasal yang mengatur tentang pemerintahan daerah Perubahan kedua Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 18:

1. Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu, kemudian dibagi lagi menjadi kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah yang diatur dalam undang-undang.
2. Pemerintahan Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten, dan Kota mengatur dan menjalankan sendiri urusan pemerintahan sesuai dengan asas otonomi dan tugas pembantuan.
3. Pemerintahan Daerah Provinsi, Daerah Kabupaten, dan Kota memiliki Dewan Perwakilan Daerah yang anggota-anggotanya dipilih melalui pemilihan umum.
4. Gubernur, Bupati, dan Walikota masing-masing sebagai kepala Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten, dan Kota dipilih oleh rakyat secara demokratis.
5. Pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang oleh undang-undang ditentukan sebagai urusan Pemerintah Pusat.
6. Pemerintahan Daerah mempunyai hak menetapkan peraturan daerah dan peraturan-peraturan lain untuk melaksanakan otonomi serta tugas pembantuan.

7. Susunan dan tata cara penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dimuat dalam undang-undang.

Terkait dengan asas penyelenggaraan pemerintahan di daerah yang masih berlaku sampai saat ini, adalah asas desentralisasi, asas dekonsentrasi, dan tugas pembantuan. Desentralisasi adalah melaksanakan semua urusan yang semula adalah kewenangan pemerintahan menjadi kewenangan pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sementara dekonsentrasi adalah menerima pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan/atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu untuk dijalankan. Sedangkan tugas pembantuan yaitu menjalankan semua penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah provinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu.<sup>23</sup>

Sebagai konsekuensi dari ketiga asas tersebut maka terbentuklah :

1. Otonomi daerah, yaitu akibat adanya desentralisasi kemudian diadakan daerah otonom yang diberikan hak wewenang dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan peraturan yang berlaku.
2. Daerah Otonom, merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas wilayah tertentu yang berhak, berwenang serta berkewajiban mengatur serta mengurus rumah tangganya sendiri dalam ikatan negara kesatuan Republik

---

<sup>23</sup> <https://pemerintah.net/pemerintah-daerah/> diakses pada 30 Oktober 2021

Indonesia, berdasarkan pada peraturan yang berlaku.

### 3. Wilayah administratif, yaitu akibat dari adanya asas dekonsentrasi.

Dalam rangka melaksanakan peran desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan, pemerintah daerah mengemban urusan pemerintah konkuren, berbeda dengan pemerintah pusat yang mengemban urusan pemerintahan absolut. Urusan pemerintahan konkuren dibagi atas urusan pemerintah pusat dan daerah provinsi serta daerah kabupaten/kota. Pembagian urusan tersebut didasarkan pada prinsip akuntabilitas, efisiensi, dan eksternalitas, serta kepentingan strategis nasional. Urusan pemerintahan itulah yang menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah.

### 3. Kewenangan Pemerintah Daerah

Indonesia adalah negara demokrasi berbentuk kepulauan yang bersatu dalam nusantara. Berdasarkan hal tersebut, UUD 1945 Pasal 1 Ayat (1) berbunyi “Negara Indonesia adalah negara kesatuan yang berbentuk republik”. Sebagai negara kesatuan, negara kita terbagi ke dalam bentuk daerah-daerah yang lebih kecil. Sehingga pada saat proses penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah pusat membagi kekuasaan kepada pemerintah daerah untuk kemudian menjalankan sebagian urusan pemerintah di daerah.

Dalam UU Pemda No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, disebutkan bahwa kewenangan pemerintahan terbagi menjadi kewenangan pemerintah absolut, kewenangan pemerintahan konkuren, dan kewenangan pemerintahan umum yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan. Kewenangan pemerintahan absolut ialah kewenangan pemerintahan yang seutuhnya menjadi

kewenangan dari pemerintah pusat. Sedangkan untuk kewenangan pemerintahan konkuren merupakan kewenangan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Kewenangan pemerintahan konkuren inilah yang diserahkan kepada daerah dan kemudian menjadi dasar dari pelaksanaan Otonomi Daerah.<sup>24</sup>

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah juga menjelaskan, pemerintah pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang menjalankan peran kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Yang dimaksud kekuasaan pemerintahan adalah beragam urusan pemerintahan.

Kewenangan pemerintahan yang dimiliki pemerintah pusat terdiri atas kewenangan pemerintahan absolut, kewenangan pemerintahan konkuren, dan kewenangan pemerintahan umum. Pengertian dari urusan pemerintahan absolut adalah kewenangan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah pusat, sementara penjelasan tentang urusan pemerintahan konkuren merupakan kewenangan pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Kemudian, pengertian urusan pemerintahan umum adalah kewenangan pemerintahan yang menjadi kewenangan dari Presiden sebagai kepala pemerintahan, seperti pembinaan

---

<sup>24</sup> <https://pemerintah.net/pemerintah-pusat/> diakses pada 31 Oktober 2021

mengenai wawasan kebangsaan, persatuan, kesatuan bangsa serta penanganan konflik.

Untuk dua kewenangan pemerintahan yang disebutkan terakhir, yaitu kewenangan pemerintah konkuren dan kewenangan pemerintah umum, dilaksanakan oleh pemerintah daerah yang diberikan kewenangan langsung oleh pemerintah pusat. Untuk kewenangan pemerintahan absolut dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi saat pelaksanaan kewenangan tersebut, pemerintah pusat dapat melaksanakan sendiri atau pun memberikan wewenang kepada instansi vertikal yang ada di daerah atau gubernur sebagai wakil pemerintah pusat berdasarkan asas dekonsentrasi.<sup>25</sup>

Kewenangan pemerintahan absolut terdiri atas :

1. Politik luar negeri
2. Pertahanan
3. Keamanan
4. Yustisi
5. Moneter dan fiskal nasional dan
6. Agama

Pemerintah pusat mempunyai kewajiban untuk melakukan pembinaan serta pengawasan terhadap proses penyelenggaraan kewenangan pemerintahan oleh daerah dan Presiden selaku pemangku tanggung jawab terakhir atas

---

<sup>25</sup> <https://pemerintah.net/pemerintah-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021

penyelenggaraan kewenangan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintah pusat.

Urusan pemerintahan konkuren selanjutnya dipisahkan menjadi urusan pemerintahan wajib dan pilihan. Urusan pemerintahan wajib yang kemudian dibagi lagi menjadi kewenangan pemerintahan yang berhubungan dengan pelayanan dasar dan urusan pemerintahan yang tidak berhubungan dengan pelayanan dasar.

Menurut Pasal 12 ayat (1) UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemda, urusan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar adalah sebagai berikut :

1. pendidikan
2. kesehatan
3. pekerjaan umum dan penataan ruang
4. perumahan rakyat dan kawasan permukiman
5. ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat
6. sosial

Urusan wajib yang tidak terkait dengan pelayanan dasar yang diatur dalam pasal 12 ayat (2) UU No. 23 Tahun 2014 adalah sebagai berikut:

1. tenaga kerja
2. pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak
3. pangan
4. pertanahan
5. lingkungan hidup
6. administrasi kependudukan dan pencatatan sipil



7. pemberdayaan masyarakat dan desa
8. pengendalian penduduk dan keluarga berencana
9. perhubungan
10. komunikasi dan informatika
11. koperasi, usaha kecil dan menengah
12. penanaman modal
13. kepemudaan dan olah raga
14. statistik
15. persandian
16. kebudayaan
17. perpustakaan
18. kearsipan

Urusan pemerintah pilihan sebagaimana yang diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014 pasal 12 ayat (3) adalah sebagai berikut :

1. kelautan dan perikanan
2. pariwisata
3. pertanian
4. kehutanan
5. energi dan sumber daya mineral
6. perdagangan
7. perindustrian
8. transmigrasi



Kemudian, untuk urusan pemerintah umum sebagaimana yang dijelaskan dalam UU No. 23 Tahun 2014 Pasal 25 Ayat (1) adalah sebagai berikut :

- a) pembinaan terkait wawasan kebangsaan serta ketahanan nasional dalam rangka mengukuhkan pengamalan nilai Pancasila, pelaksanaan UUD 1945, pelestarian Bhinneka Tunggal Ika serta pemertahanan dan pemeliharaan keutuhan NKRI;
- b) pembinaan persatuan dan kesatuan bangsa.
- c) pembinaan yang berkenaan dengan kerukunan antarsuku dan intrasuku, umat beragama, ras, dan pembinaan kerukunan golongan lainnya sebagai upaya untuk mewujudkan stabilitas keamanan lokal, regional, serta nasional.
- d) penanganan konflik sosial sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e) koordinasi dalam pelaksanaan tugas antar instansi pemerintahan yang ada di wilayah provinsi serta wilayah kabupaten/kota untuk menangani permasalahan yang timbul dengan memperhatikan prinsip demokrasi, hak asasi manusia, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan, potensi serta keanekaragaman daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- f) pengembangan kehidupan demokrasi berdasarkan Pancasila; dan
- g) pelaksanaan segala urusan pemerintahan yang bukan kewenangan daerah dan tidak diselenggarakan oleh instansi vertikal.

Urusan pemerintahan umum tersebut dilaksanakan oleh gubernur dan bupati/walikota di wilayah masing-masing, yang dibantu oleh instansi vertikal.

Dalam pelaksanaan urusan pemerintahan umum ini, gubernur bertanggung jawab kepada Presiden melalui menteri dan bupati/walikota bertanggung jawab kepada menteri melalui gubernur selaku wakil pemerintah pusat.

#### **4. Bentuk Perangkat Daerah**

Wujud dari organisasi perangkat daerah provinsi meliputi Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas dan Badan. Sementara untuk organisasi perangkat daerah kabupaten/kota berisikan Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, Badan dan kecamatan. Berikut perincian dari masing-masing bentuk perangkat daerah.

##### **a. Sekretariat Daerah**

Sekretariat Daerah atau yang biasa disingkat setda adalah unsur pembantu pimpinan pemerintah daerah dan dipimpin oleh seorang Sekretaris Daerah dan dibantu oleh beberapa Asisten (5 Asisten Pemerintah Provinsi, 3 Asisten bagi Pemerintah Kabupaten/Kota). Sekretariat Daerah memiliki peran untuk membantu kepala daerah saat penyusunan kebijakan dan pengoordinasian administratif terhadap pelaksanaan tugas perangkat daerah serta pelayanan administratif pemerintah daerah.

##### **b. Sekretariat DPRD**

Dikepalai oleh sekretaris yang mempunyai peran untuk melaksanakan administrasi kesekretariatan, menyelenggarakan administrasi keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, menyediakan dan

mengoordinasikan para tenaga ahli yang dibutuhkan oleh DPRD dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

c. Inspektorat

Dipimpin oleh seorang Inspektur. Inspektorat mempunyai tugas membantu kepala daerah membina dan mengawasi pelaksanaan Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan oleh Perangkat Daerah dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.

d. Dinas

Dinas dikepalai oleh kepala dinas yang memiliki kewajiban membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah serta bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris Daerah. Dinas daerah menjalankan peran dalam perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya, pemberian perizinan dan pelaksanaan pelayanan umum, serta pembinaan mengenai pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya. Dinas daerah provinsi sebanyak-banyaknya terdiri atas 10 Dinas. Sedangkan untuk Dinas daerah kabupaten/kota terdiri atas 14 Dinas. Di tiap dinas provinsi dan kabupaten/kota dapat dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Daerah (UPTD) untuk menjalankan sejumlah tugas yang diemban dinas yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kabupaten/kota atau kecamatan.

e. Badan

Badan termasuk dalam Lembaga Teknis Daerah (LTD) yang dibuat untuk menjalankan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah mencakup beberapa hal seperti perencanaan, keuangan, kepegawaian, serta pendidikan dan pelatihan, penelitian dan pengembangan. Peran lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Beberapa contoh badan daerah yakni Badan Perencanaan Pembangunan Daerah (Bappeda), Badan Kepegawaian Daerah (BKD), Badan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Daerah.

f. Kecamatan

Merupakan pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kabupaten atau kota yang dipimpin oleh seorang Camat. Kecamatan terdiri dari beberapa desa atau kelurahan. Kecamatan dibentuk dengan tujuan untuk meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat di desa/kelurahan. Organisasi kecamatan berisikan (1) satu camat, 1 (satu) sekretaris (kecamatan), dan paling banyak 5 (lima) seksi yang masing-masing dipimpin oleh 1 (satu) kepala seksi, dan sekretariat membawahi paling banyak 3 (tiga) sub bagian yang masing-masing dikepalai oleh 1 (satu) kepala sub bagian.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> <https://pemerintah.net/bentuk-organisasi-perangkat-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021

## 5. Organisasi Perangkat Daerah

Dalam penyelenggaraan program, kegiatan serta administrasi pemerintahan, kepala daerah baik itu Gubernur dan Bupati/Walikota dibantu oleh perangkat daerah. Perangkat Daerah atau Organisasi Perangkat Daerah (OPD) adalah organisasi pada pemerintah daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Perangkat Daerah dibuat oleh tiap-tiap daerah berdasarkan pertimbangan karakteristik, potensi, serta kebutuhan daerah.

Yang menjadi dasar dalam penyusunan organisasi perangkat daerah dalam bentuk suatu organisasi adalah adanya urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, yang terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan, namun tidak berarti setiap penanganan urusan pemerintah harus dibentuk kedalam organisasi tersendiri. Pembentukan perangkat daerah semata-mata didasarkan pada pertimbangan rasional untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah secara efektif dan efisien

Pengaturan organisasi perangkat daerah serta penyusunan struktur organisasi pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sekarang ini dilakukan menurut kerangka regulasi serta kebutuhan obyektif dan kondisi lingkungan strategis. Kerangka regulasi yang dimaksud adalah Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 sebagai perubahan terhadap Peraturan Pemerintah sebelumnya. Selain PP No. 41 tahun 2007, penataan kelembagaan perangkat daerah juga memperhatikan peraturan perundang-undangan yang relevan dengan program penataan organisasi.

Berdasarkan UU No, 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, perangkat daerah provinsi dan kabupaten/kota ditetapkan melalui Perda dengan bentuk sebagai Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat, Dinas, dan Badan

Penyusunan organisasi perangkat daerah yang berbentuk Dinas atau Badan dikelompokkan menjadi 3 tipe, yaitu tipe A (beban kerja yang besar), tipe B (beban kerja yang sedang), dan tipe C (beban kerja yang kecil). Penentuan tanggung jawab bagi dinas berdasar pada jumlah penduduk, luas wilayah, besaran masing-masing urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, dan kemampuan keuangan daerah untuk urusan pemerintahan wajib, kemudian juga berdasarkan potensi, proyeksi penyerapan tenaga kerja, dan pemanfaatan lahan untuk urusan pemerintahan pilihan. Untuk besaran beban kerja pada badan berdasarkan pada jumlah penduduk, luas wilayah, kemampuan keuangan daerah, dan cakupan tugas. Pemberian nama/nomenklatur Dinas dan Badan disesuaikan dengan perumpunan dan klasifikasi yang telah ditentukan. Perumpunan urusan yang diwadahi dalam bentuk Dinas terdiri dari:

1. bidang pendidikan, pemuda dan olahraga;
2. bidang kesehatan;
3. bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi;
4. bidang perhubungan, komunikasi dan informatika;
5. bidang kependudukan dan catatan sipil;
6. bidang kebudayaan dan pariwisata;

7. bidang pekerjaan umum yang meliputi bina marga, pengairan, cipta karya dan tata ruang;
8. bidang perekonomian yang meliputi koperasi dan usaha mikro, kecil dan menengah, industri dan perdagangan;
9. bidang pelayanan bidang pertanahan;
10. bidang pertanian yang meliputi tanaman pangan, pertanian, perikanan darat, kelautan dan perikanan, perkebunan dan kehutanan;
11. bidang pertambangan dan energi; dan
12. bidang pendapatan, pengelolaan keuangan dan aset.

Perumpunan urusan yang diwadahi dalam bentuk badan, kantor, inspektorat, dan rumah sakit, terdiri dari:

1. bidang perencanaan pembangunan dan statistik;
2. bidang penelitian dan pengembangan;
3. bidang kesatuan bangsa, politik dan perlindungan masyarakat;
4. bidang lingkungan hidup;
5. bidang ketahanan pangan;
6. bidang penanaman modal;
7. bidang perpustakaan, arsip, dan dokumentasi;
8. bidang pemberdayaan masyarakat dan pemerintahan desa;
9. bidang pemberdayaan perempuan dan keluarga berencana;
10. bidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan;
11. bidang pengawasan; dan



12. bidang pelayanan kesehatan.<sup>27</sup>

## **C. Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

### **1. Pengertian Kependudukan**

Dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 26 ayat 2, penduduk adalah warga Negara Indonesia dan orang asing yang bertempat tinggal di Indonesia. Sedangkan kependudukan memiliki arti hal ihwal yang berkaitan dengan jumlah, struktur, umur, jenis kelamin, agama, kelahiran, perkawinan, kehamilan, kematian, persebaran, mobilitas dan kualitas serta ketahanannya yang menyangkut politik, ekonomi, sosial, dan budaya. Pengelolaan kependudukan dan pembangunan keluarga adalah upaya terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan dan pembangunan keluarga untuk mewujudkan penduduk tumbuh seimbang dan mengembangkan kualitas penduduk pada seluruh dimensi penduduk.

Perkembangan kependudukan adalah kondisi yang berkaitan dengan perubahan keadaan kependudukan yang dapat berpengaruh serta dipengaruhi pula oleh keberhasilan pembangunan berkelanjutan. Kualitas penduduk adalah kondisi penduduk yang mencakup aspek fisik dan nonfisik yang meliputi derajat kesehatan, pendidikan, pekerjaan, produktivitas, tingkat sosial, ketahanan, kemandirian, serta kecerdasan sebagai parameter untuk mengembangkan kemampuan dan menikmati kehidupan sebagai manusia yang bertaqwa, berbudaya, berkepribadian, berkebangsaan dan hidup layak.<sup>28</sup> Penduduk wajib melakukan administrasi

---

<sup>27</sup> <https://pemerintah.net/organisasi-perangkat-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021

<sup>28</sup> <https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387> diakses pada 31 Oktober 2021

kependudukan guna mendapatkan dokumen kependudukan yang bermanfaat untuk memberikan kejelasan identitas dan status bagi penduduk, memberikan kepastian hukum, memberikan perlindungan hukum dan kenyamanan bagi pemiliknya, serta memberikan manfaat untuk kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya.

## **2. Administrasi Kependudukan**

Dalam UU No. 24 Tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1 ayat (1), dijelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Dan disebutkan juga dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap Penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

- a. Dokumen kependudukan
- b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
- c. Perlindungan atas data pribadi
- d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
- e. Informasi tentang data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
- f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

### 3. Dokumen Kependudukan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), dokumen diartikan dengan segala sesuatu yang tertulis atau tercetak. Sedangkan definisi dokumen menurut ensiklopedi adalah surat, akta, piagam, surat resmi dan bahan rekaman tertulis atau tercetak.<sup>29</sup> Jadi dapat disimpulkan bahwa dokumen adalah suatu data yang memuat suatu peristiwa yang dibuat secara tertulis dan dicetak.

Definisi dokumen kependudukan dijelaskan dalam Pasal 1 ayat (1) UU Adminduk, adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kewenangan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Dokumen administrasi kependudukan berisikan perihal kependudukan dan perihal penting. Yang termasuk perihal kependudukan adalah :

- a. Penggantian atau perubahan alamat;
- b. Pindah dari suatu daerah ke daerah lain untuk menetap;
- c. Tinggal terbatas menjadi tinggal tetap;
- d. Perubahan status kewarganegaraan; dan
- e. Penggantian nama.

Yang termasuk perihal penting adalah :

- a. Pencatatan orang lahir;

---

<sup>29</sup> Puji Astuti, *Mengenal Dokumen*, Cempaka Putih, Klaten, 2018, hlm 2.

- b. Pendataan orang lahir mati;
- c. Pendataan orang mati;
- d. Pendataan dua orang yang telah menikah secara agama dan hukum, disebut pencatatan perkawinan;
- e. Pencatatan orang yang berpisah dari ikatan perkawinan, disebut pencatatan perceraian;
- f. Pencatatan memelihara anak yang bukan akibat dari hubungan suami istri, disebut pencatatan pengangkatan anak; dan
- g. Pencatatan anak yang lahir diluar nikah dan orang tua dari anak tersebut telah menikah serta ayah biologisnya mengakui benar anaknya, disebut pencatatan pengakuan dan pengesahan anak.<sup>30</sup>

#### **4. Jenis Dokumen Administrasi Kependudukan**

Dokumen administrasi kependudukan mempunyai berbagai bentuk yang dikategorikan berdasarkan pemakainya dan berdasarkan bentuk fisiknya. Berdasarkan pemakainya, dokumen dikelompokkan menjadi 3 macam yaitu :

- a. Dokumen Pribadi

Dokumen milik seseorang, contohnya buku nikah, akta kelahiran, ktp, dan lainnya.

- b. Dokumen Niaga

---

<sup>30</sup> Zidan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, *Tertib Administrasi Kependudukan*, Cempaka Putih, Klaten, 2019, hlm 2

Adalah dokumen sebagai bukti kegiatan transaksi jual beli, contohnya cek, wesel, kuitansi, saham, nota, dan lainnya.

c. Dokumen Sejarah

Adalah dokumen peristiwa penting masa lampau, contohnya adalah teks proklamasi, teks sumpah pemuda, surat keputusan dan surat perintah.<sup>31</sup>

Sedangkan dokumen berdasarkan bentuk fisiknya dibedakan menjadi 3 macam, yaitu :

a. Dokumen Khusus

Dokumen yang berwujud surat-menyurat dan bentuk dokumen ini disebut arsip. Contohnya adalah surat dinas, surat keputusan, dan akta tanah.

b. Dokumen Kolporal

Dokumen yang berupa benda bersejarah, misalnya arca, keris, mata uang kuno, dan lain sebagainya.

c. Dokumen Literal

Dokumen yang berbentuk tulisan, cetakan, gambar, atau rekaman. misalnya adalah buku, majalah, pita kaset, cd, dan lain sebagainya.

Selain beberapa jenis dokumen diatas, terdapat juga beberapa macam surat kependudukan yang meliputi :

a. Biodata Penduduk

b. KK

c. KTP

---

<sup>31</sup> Puji Astuti, *Mengenal Dokumen*, Cempaka Putih, Klaten, 2018, hlm 3-9.

- d. Surat Keterangan Kependudukan
- e. Akta Pencatatan Sipil (Register pencatatan sipil dan Kutipan akta pencatatan sipil).

## 5. Pencatatan Sipil

Pengertian dari pencatatan sipil adalah proses pembuatan catatan peristiwa penting dalam kehidupan seseorang oleh register catatan sipil pada instansi penyelenggara catatan sipil sebagai dasar penerbitan kutipan akta. Sementara itu pengertian dari register akta catatan sipil adalah daftar yang memuat data autentik mengenai peristiwa penting yang diterbitkan dan disahkan oleh pejabat berwenang berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pencatatan sipil sendiri memiliki esensi sebagai wujud dari pengakuan negara atas status sipil dan status keperdataan setiap warga negara, memberikan perlindungan hukum kepada setiap warga negara, kemudian sebagai potret kehidupan peradaban suatu bangsa, serta mewujudkan tertib administrasi.<sup>32</sup>

Pencatatan Sipil juga mencetak kutipan akta pencatatan sipil. Pada KUHPPerdata Bab II bagian 1 tentang daftar catatan sipil pada umumnya yaitu daftar kelahiran, daftar lapor kawin, daftar izin kawin, datar perkawinan dan perceraian serta daftar kematian.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/konsep-dan-definisi> diakses pada 31 Oktober 2021

<sup>33</sup> Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio, *KUHPPer*, cet. 35, PT, Pradnya Paramita, Jakarta, 2004, hlm. 3.

Pasal 68 ayat (1) UU Adminduk menerangkan bahwa kutipan akta pencatatan sipil memuat beberapa hal, yaitu :

a. Kelahiran

Pencatatan kelahiran dilakukan untuk diterbitkan akta kelahiran. Akta kelahiran adalah suatu sertifikat yang diterbitkan oleh pemegang kekuasaan berkenaan kelahiran.

b. Kematian

Orang yang telah meninggal dunia harus di beritahu kematiannya untuk dicatat dan diterbitkan sertifikat kematiannya oleh pemegang kekuasaan yang berkenaan dengan kematian.

c. Perkawinan

Perkawinan artinya dua insan berbeda yang sudah mengikatkan diri dalam suatu ikatan suci yang dilaksanakan sesuai dengan agamanya serta harus dilaporkan kepada pemegang kekuasaan untuk dicatat dalam buku register kependudukan dan diterbitkannya sertifikat perkawinan. Terdapat dua pemegang kekuasaan yang berwenang untuk mengeluarkan sertifikat perkawinan, yaitu untuk orang yang beragama non-islam diterbitkan oleh Kepala Kantor Pencatatan Sipil dan untuk orang yang beragama islam diterbitkan oleh Kantor Urusan Agama (KUA).

d. Perceraian

Perceraian adalah dua orang berbeda yang sudah mengikatkan diri dalam hubungan perkawinan dan kemudian menetapkan untuk mengakhirinya karena alasan-alasan yang diperbolehkan oleh UU dan telah ada putusan pengadilan yang

menyatakan mengakhiri hubungan perkawinan tersebut dan harus di laporkan kepada pemegang kekuasaan supaya dicatat dalam buku register kependudukan serta diterbitkan pula sertifikat perceraian.

e. Pengakuan dan Pengesahan Anak

Sertifikat pengakuan anak merupakan sertifikat yang diterbitkan oleh pejabat pemegang kekuasaan. Untuk itu, hal yang berkaitan dengan pengakuan terhadap anak di luar kawin. Sertifikat ini hanya dapat diterbitkan jika orang tua kandung anak benar mengakui bahwa anak tersebut adalah benar anaknya dan telah dibuktikan dengan adanya putusan pengadilan.

Sertifikat ini hanya dapat diterbitkan apabila anak tersebut awalnya sudah memiliki akta kelahiran dan hanya tercantum sebagai anak ibu. Untuk menambahkan sebagai anak ayah dan ibu, kedua orang tua anak harus memiliki putusan pengadilan yang menyatakan bahwa benar anak kedua orang tua ayah dan ibu anak tersebut telah menikah.

Kutipan Akta Pencatatan Sipil memuat :

- a. Jenis Peristiwa Penting;
- b. NIK dan status kewarganegaraan;
- c. Tempat dan tanggal peristiwa;
- d. Nama orang yang mengalami peristiwa penting;
- e. Tempat dan tanggal dikeluarkannya akta;
- f. Nama dan tanda tangan pejabat yang berwenang; dan



- g. Pernyataan kesesuaian kutipan tersebut dengan data yang terdapat dalam register akta pencatatan Sipil.<sup>34</sup>

## **6. Penyelenggara Administrasi Kependudukan**

Dalam KUHPerdara Pasal 4 ayat (2) dijelaskan bahwa pegawai yang ditugaskan menyelenggarakan segala jenis proses administrasi kependudukan dinamakan pegawai catatan sipil. Namun dalam Pasal 1 ayat (6) memiliki penjelasan yang berbeda, yaitu penyelenggara administrasi kependudukan adalah pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten atau kota yang bertanggung jawab dan berwenang dalam urusan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah instansi pemerintah yang ditempatkan di setiap kota atau kabupaten provinsi di Indonesia. Dinas ini dibentuk oleh pemerintah untuk mendata seluruh penduduk jiwa yang ada di Instansi pelaksana administrasi kependudukan.

## **7. Manfaat Administrasi Kependudukan**

Manfaat yang didapat dengan melakukan administrasi kependudukan membantu menghasilkan data kependudukan yang cermat dari berbagai segi, seperti pendidikan, ekonomi, jumlah penduduk, kelahiran, kematian, kesehatan, dan berbagai segi lainnya. Karena dengan adanya data tersebut, akan sangat berguna dalam mengimplementasikan kebijakan atau program pemerintah lainnya yang telah direncanakan. Contohnya adalah pendataan statistik, penentuan daftar

---

<sup>34</sup> Pasal 68 ayat (2) UU No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

pemilih tetap untuk pemilihan umum dan pemilihan umum kepala daerah, acuan pemberian Bantuan Langsung Tunai (BLT), Bantuan Langsung Sementara Masyarakat (BLSM), dan pedoman untuk pengambilan kebijakan publik lainnya.<sup>35</sup> Sedangkan Salim HS mengemukakan manfaat administrasi kependudukan dengan diterbitkannya akta catatan sipil bagi individu adalah :

- a. Menentukan status hukum seseorang.
- b. Merupakan alat bukti yang paling kuat dimuka hukum.
- c. Memberikan kepastian tentang peristiwa itu sendiri.<sup>36</sup>

#### **D. Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan publik dalam bahasa Inggris adalah “service” A.S. Moenir mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna”. Sedangkan kamus bahasa Indonesia mendefinisikan publik sebagai orang banyak (umum) artinya milik bangsa, Negara atau komunitas yang digunakan oleh masyarakat.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem\\_informasi\\_administrasi\\_kependudukan](https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem_informasi_administrasi_kependudukan), diakses pada 31 Oktober 2021

<sup>36</sup> Salim HS, *Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW)*, Sinar Grafika, Jakarta, 2016, hlm. 50.

<sup>37</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002. hlm 4.

Pelayanan bermakna melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara.<sup>38</sup>

Pemerintah merupakan sebuah organisasi birokrasi pada pelayanan publik, maka organisasi birokrasi pemerintah berperan sebagai organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam hal memberikan pelayanan, yang terpenting adalah bagaimana proses memberikan bantuan pelayanan kepada masyarakat dalam menyelesaikan permasalahannya.

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintahan yang paling kasat mata. Masyarakat dapat dengan langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima. Karena kualitas layanan publik dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Sebagai abdi masyarakat, sudah jelas tugas utama aparatur pemerintah yaitu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dalam rangka untuk memberikan kualitas pelayanan, maka pemerintah menerbitkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

---

<sup>38</sup> Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Refika Aditama, Bandung, 2013 hlm. 26.

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya untuk memenuhi kepuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi. Karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.<sup>39</sup>

Supaya efektif serta dapat memuaskan masyarakat, pemerintah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Publik Secara Nasional yang berisi ketentuan tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara juga menyebutkan, ketentuan mengenai petunjuk teknis yang diatur lebih lanjut oleh pembina pelayanan publik dilingkungan masing-masing.

Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, mencakup segala kehidupan organisasi dalam masyarakat. Menurut Undang-Undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup> <https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/peran-customer-service-dalam-pelayanan-publik/> diakses pada 25 September 2021

<sup>40</sup> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.<sup>41</sup>

Terdapat beberapa ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut bahwa Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta).

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Selanjutnya ada pengertian pelayanan publik menurut Hayat, pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.<sup>42</sup> Mukarom dan Laksana mendefinisikan bahwa Pelayanan Publik adalah pemberian layanan

---

<sup>41</sup> A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002. hlm..7.

<sup>42</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. RajaGrafindo, Jakarta, 2017. hlm . 14

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.<sup>43</sup>

Sedangkan menurut Mahmudi, “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.<sup>44</sup>

Berdasarkan pada beberapa pendapat diatas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didasari oleh undang-undang dan regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya.

Sehingga sangat jelas, bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa, ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

## **2. Asas Pelayanan Publik**

Asas pelayanan publik merupakan prinsip-prinsip dasar yang menjadi acuan dalam pengorganisasian, acuan kerja, serta pedoman penilaian kerja bagi setiap

---

<sup>43</sup> Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Pustaka Setia, Bandung, 2016. hlm. 39.

<sup>44</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2010. hlm. 16.

lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik. Asas-asas yang dapat dikategorikan sebagai asas-asas umum administrasi publik yang baik harus bersifat umum dan adaptif. Bersifat adaptif karena asas-asas ini harus dapat berfungsi sebagai acuan dalam setiap kegiatan administrasi negara yang bersentuhan langsung dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat umum, baik dibidang administratif, pelayanan jasa, pelayanan barang, ataupun kombinasi dari pelayanan pelayanan tersebut.

Menurut Tjandra, dkk asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

a. Transparansi

Pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

c. Kondisional

Pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipasi

Mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.<sup>45</sup>

### 3. Prinsip Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/M. PAN/ 7/ 2003 diantaranya meliputi:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

- 1) persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
- 2) unit kerja, atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
- 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

<sup>45</sup> <https://dpmppt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik> diakses pada 25 September 2021



c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan telekomunikasi dan informatika. sarana teknologi

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai. mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.<sup>46</sup>

#### **4. Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Sesuai dengan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003. yaitu:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan termasuk penyelesaian pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Sarana dan prasarana

---

<sup>46</sup> Keputusan MENPAN NO : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>47</sup>

Selain 6 hal yang telah disebutkan dan diatur dalam Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 tersebut, standar pelayanan juga diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu :

a. Pengawasan internal

Pengawasan kinerja dan sistem yang ada dalam internal.

b. Jaminan pelayanan

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan.

c. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Jaminan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan.

d. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian terhadap kinerja dari pelaksana pelayanan.

e. Dasar hukum

Sebagai landasan standar pelayanan

---

<sup>47</sup> Keputusan MENPAN NO : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

f. Persyaratan <sup>48</sup>

Asas, prinsip, dan standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

### **5. Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Dalam bidang layanan publik perlu ditransformasikan bentuk organisasi publik yang lebih otonom dan fleksibel serta mengurangi rantai komando birokrasi yang kurang menekankan warna negara sebagai konsumen. Dalam kaitan pemenuhan ekspektasi konsumen (sebagai pengguna utama) tersebut, pemerintah mencoba melepaskan beberapa pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dari organisasi birokrasi murni kepada pola unit organisasi pemerintah yang lebih otonom dan mandiri.<sup>49</sup> Mengenai ruang lingkup pelayanan publik mengacu pada Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan :

- 1) Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

---

<sup>48</sup> Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>49</sup> Mediya Lukman, *Badan Layanan Umum : Dari Birokrasi menuju Korporasi*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003. hlm. 23.

- 2) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.
- 3) Pelayanan barang publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
  - a) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan atau belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
  - b) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
  - c) Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara, atau anggaran pendapatan dan belanja daerah, atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi untuk ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 4) Pelayanan atas jasa publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:
  - a) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah, yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah:

- b) Penyediaan jasa publik yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
- c) Penyediaan jasa publik yang pendanaanya tidak berasal dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediannya menjadi misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.
- 5) Pelayanan publik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi skala kegiatan yang didasarkan pada ukuran besaran biaya tertentu yang digunakan dan jaringan yang dimiliki dalam kegiatan pelayanan publik untuk dikategorikan sebagai penyelenggara pelayanan publik
- 6) Ruang lingkup sebagaimana dimaksud pada ayat (5) diatur lebih lanjut dalam peraturan pemerintah.
- 7) Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi :
- a) Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan, dalam rangka untuk mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda warga negara.

- b) Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintahan yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang undangan serta diterapkan berdasar perjanjian dengan penrima pelayanan.<sup>50</sup>

## 6. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pelayanan publik diselenggarakan oleh organisasi publik maupun swasta, yang berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan pembentukan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dapat bermakna sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dimaksud meliputi :

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi.<sup>51</sup>

---

<sup>50</sup> UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>51</sup> Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Gaya Media, Yogyakarta, 2011 , hlm. 17.

## 7. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayaagunaan Negara menerbitkan Keputusan No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 mengenai Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain:

### a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

### b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

### c. Terpadu

#### 1) Terpadu Satu Atap

Pola pelayanan terpadu satu atap dijalankan 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 disatu atapkan.

#### 2) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

---



### 3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas, yang ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.<sup>52</sup>

## 8. Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan kebutuhan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah, oleh karena itu Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dapat dilakukan dengan cara:

- a) Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b) Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c) Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih.
- d) Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.<sup>53</sup>

Pelayanan yang baik dan memuaskan yang dilakukan oleh institusi pemerintah ataupun organisasi publik lainnya terhadap masyarakatnya, bahwa pelayanan yang terbaik harus dengan cara seperti yang dikutip oleh Moenir diatas yaitu dengan cara: Pertama, harus memberikan kemudahan dalam pengurusan berbagai urusan agar pelayanan yang dilakukan berjalan dengan cepat.

Kedua, wajib memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. Pelayanan yang didapatkan secara wajar tanpa gerutu, sindiran, atau bahkan untaian kata lain semacam itu yang nadanya

<sup>52</sup> Keputusan No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 mengenai Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

<sup>53</sup> Drs. H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2006, hlm. 27

mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk institusi pemerintah ataupun organisasi publik atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, maka unit kerja diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya. Hal yang demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung.

Ketiga, wajib memberikan perlakuan yang sama, tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun. Sehingga masyarakat mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa membedakan

Keempat, masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang tanpa membohongi masyarakat yang akan mengurus urusannya. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi. Pelayanan yang memuaskan dapat memberi dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

- 1) Masyarakat menghargai kepada korps pegawai;
- 2) Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan;
- 3) Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai;
- 4) Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat; dan

5) Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.<sup>54</sup>

Pelayanan publik akan dinilai berkualitas apabila memenuhi asas-asas diantaranya:

- a. hak dan kewajiban;
- b. pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang undangan yang berlaku;
- c. mutu proses keluaran dan hasil pelayanan publik tersebut harus dapat memberikan kemanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum; dan
- d. apabila pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi atau Lembaga Pemerintahan "terpaksa harus mahal", maka instansi atau Lembaga Pemerintah atau Pemerintahan yang bersangkutan berkewajiban "memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya, sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## 9. Kualitas Pelayanan Publik

Pada saat berbicara terkait kualitas pelayanan, maka salah satu konsep yang harus dipahami adalah pelayanan atau jasa, serta bagaimana kaitannya antara pelayanan itu sendiri dengan pelanggan. Kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas

<sup>54</sup> Drs. H.A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2006. hlm. 44.

cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi dan mencantumkan 10 (sepuluh) dimensi yang mempengaruhi masyarakat untuk menilai suatu kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Reabilitas, mencakup dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat terpercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (*right the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan dengan jadwal yang disepakati) menyimpan data (*record*) secara tepat, dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- b. *Responsiveness* atau daya tanggap, kemauan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh diantaranya adalah ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian layanan secara tepat.
- c. Kompetensi (*Competence*), yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Yang termasuk didalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak,

pengetahuan dan keterampilan pesonil dukungan operasional, dan kapabilitas riset organisasi.

d. Akses (*Access*), mencakup kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti, lokasi fasilitas layanan mudah dijangkau, waktu mengantri atau menunggu tidak terlalu lama serta saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi. (contohnya telepon, surat, email, fax, website, dan seterusnya), dan jam operasi nyaman.

e. Kesopanan (*courtesy*), meliputi sikap santun, respek, atensi, dan keramahan para kontak personal perusahaan (seperti resepsionis, operator telepon, bell person teller bank).

f. Komunikasi (*Communication*), artinya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan. Termasuk didalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.

g. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak, dan interaksi dengan pelanggan (*hard selling versus soft selling aproach*).

h. Keamanan (*security*), yaitu bebas dari bahaya, resiko, atau keragu ragan. Termasuk didalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), kewanan finansial (*financial security*), privasi, dan kerahasiaan (*confidentiality*).

- i. Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual, dan mengenal pelanggan regular.
- j. Bukti fisik (*tangibels*), segala bukti fisik meliputi pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

Namun dalam perkembangan selanjutnya dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas terangkum menjadi lima dimensi utama yang terdiri dari reliability, responsiveness, assurance (yang meliputi kompetensi, kesopanan, kredibilitas, dan keamanan), empati (yang meliputi akses, komunikasi dan pemahaman pelanggan), dan tangible. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas layanan adalah:

- a) *Tangibles* (bukti fisik) meliputi sarana fisik, peralatan, personel dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian, bukti langsung/fisik adalah salah satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang dapat terlihat secara nyata.
- b) *Reability* (kepercayaan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reability to perform the promised service dependably, this means doing it right over aperiod of time* (keandalan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara andal), ini berarti melakukannya dengan benar, selama periode waktu tertentu. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

Keandalan dapat didefinisikan sebagai bekerja dengan benar untuk jangka waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan efisiensi dalam menanggapi keluhan pelanggan serta memberikan pelayanan secara wajar dan akurat.

- c) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat diselesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap petugas dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan hasil dari kecerdasan dan pemikiran yang ditunjukkan kepada pelanggan.
- d) *Assurance* (jaminan) meliputi pengetahuan, kemampuan, kesusilaan dan dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah suatu upaya perlindungan yang diberikan kepada masyarakat bagi warganya terhadap risiko yang apabila risiko tersebut terjadi akan dapat mengakibatkan terganggunya struktur kehidupan yang normal.
- e) *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan komunikasi, komunikasi yang baik dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Empati adalah perhatian individual kepada pelanggan. Empati adalah kepedulian yang dilakukan secara pribadi

atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan diri dalam situasi pelanggan.<sup>55</sup>

## 10. Maklumat Pelayanan

Pengertian dari pelayanan publik adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat), harus dapat mencukupi kebutuhan masyarakat serta dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka dari itu, yang menjadi standar dari keberhasilan peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat adalah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

Melaksanakan fungsi pelayanan terhadap masyarakat harus meninjau aspek transparansi terhadap informasi yang akuntabilitas serta ditopang oleh sarana-prasarana yang memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan tersebut. Maka dari itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki maklumat sebagai berikut:

*“Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan”* sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 21 UU No. 25 Tahun 2009.<sup>56</sup>

<sup>55</sup><https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1> diakses pada 25 September 2021

<sup>56</sup> Pasal 22 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik



## **E. Pandemi Covid-19**

### **1. Pengertian Pandemi**

Pandemi Covid-19 di dunia bermula dari kota Wuhan tepatnya di Tiongkok, virus jenis baru ini telah menyebar ke berbagai belahan dunia yang menyebabkan timbulnya penyakit *coronavirus disease* 2019 atau yang disebut juga dengan Covid-19. Tentunya, kondisi ini tidak boleh dianggap sebelah mata dan dibiarkan begitu saja. WHO (*World Health Organization*) pun juga sudah menetapkan pandemi Covid-19 sejak 11 Maret 2020 yang lalu.

Pandemi memiliki arti sebuah epidemi yang telah menyebar ke berbagai benua dan negara, umumnya menyerang banyak orang. Epidemi didefinisikan sebagai istilah yang telah digunakan untuk mengetahui peningkatan jumlah kasus penyakit secara tiba-tiba pada suatu populasi area tertentu. Istilah pandemi tidak digunakan untuk menunjukkan tingginya tingkat suatu penyakit, melainkan hanya memperlihatkan tingkat dari penyebarannya saja. Sebelum pandemi covid-19 ini menyerang, pandemi serupa pernah terjadi pada tahun 2009 yang lalu yaitu merebaknya virus yang bernama flu babi. Pandemi ini tentunya menyebabkan berbagai dampak di beberapa sektor seperti tentunya sektor kesehatan, ekonomi.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> <https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/apa-itu-sebenarnya-pandemi-covid-19-ketahui-juga-dampaknya-di-indonesia/> diakses pada 5 November 2021.

## 2. Pengertian Virus Corona (Covid-19)

Infeksi coronavirus merupakan penyakit yang disebabkan oleh virus corona dan gejala utama berupa gangguan pernapasan. Penyakit ini menjadi sorotan karena kemunculannya di akhir tahun 2019 dan pertama kali di Wuhan, China. Virus corona pada umumnya ditemukan pada hewan seperti unta, ular, kelelawar, serta hewan ternak seperti kucing. Manusia dapat tertular virus apabila memiliki kontak langsung dengan hewan tersebut. Namun, dengan adanya ledakan jumlah kasus di Wuhan, China, menunjukkan bahwa virus corona dapat ditularkan antar manusia. Virus corona ini diketahui dapat dengan mudah menular melalui udara sekitar dan droplet dari individu-individu yang sudah terinfeksi virus tersebut. Droplet adalah partikel udara yang berukuran sangat kecil dan biasanya keluar saat batuk dan bersin. Ketika droplet tersebut terhirup atau mengenai lapisan mata, seseorang berisiko tertular virus ini.

Meski semua orang dapat terinfeksi virus corona, mereka yang lanjut usia, memiliki riwayat penyakit kronis, serta memiliki daya tahan tubuh lemah lebih rentan terinfeksi virus tersebut. Orang yang terinfeksi virus corona memiliki beragam gejala, mulai dari flu biasa hingga gangguan pernapasan menyerupai pneumonia. Beberapa gejala orang terinfeksi virus corona adalah sebagai berikut :

- a. Demam tinggi
- b. Batuk kering
- c. Pilek
- d. Bersin-bersin

e. Nyeri tenggorokan

f. Sesak nafas

Gejala dari virus corona tersebut dapat bertambah parah secara cepat dan menyebabkan berbagai kegagalan sistem pernapasan hingga menyebabkan kematian. Berbagai gejala tersebut dapat muncul mulai dari dua hari hingga 14 hari setelah terpapar virus tersebut.

Infeksi virus corona pada umumnya diketahui melalui gejala dan pemeriksaan fisik yang dikeluhkan orang-orang yang terjangkit. Setelah itu, dokter akan membantu melakukan pemeriksaan penunjang untuk diagnosis selanjutnya. Pemeriksaan tersebut antara lain adalah pemeriksaan untuk darah lengkap, pemeriksaan untuk fungsi ginjal dan hati, dan serta pemeriksaan untuk virologi. Disamping itu, spesimen dari hidung dan faring pasien akan diambil pula dengan menggunakan teknik swab untuk pengambilan sediaan dahak dan jika diperlukan, cairan bronkus. Karena melalui pemeriksaan tersebut, dapat diketahui apakah penyakit disebabkan oleh virus atau sebab yang lain. Sementara itu, plasma darah pasien juga akan diperiksa untuk menemukan RNA virus corona. Untuk pemeriksaan radiologi, dapat dilakukan melalui pemeriksaan rontgen(*x-ray*) dada dan *CT-scan* dada. Sebagian besar pasien akan menunjukkan gambaran kekeruhan pada kedua paru-paru.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup> <https://dinkes.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/84-penyebab-gejala-dan-pencegahan-virus-corona> diakses pada 5 November 2021

### 3. Pandemi Covid-19 di Indonesia

Pandemi covid di Indonesia merupakan bagian dari pandemi penyakit Covid-19 yang sedang berlangsung di seluruh dunia. Pandemi tersebut sudah berlangsung selama satu tahun lebih di Indonesia. Dalam jangka waktu tersebut, pemerintah terus mengupayakan berbagai cara untuk memutus penyebaran virus tersebut. Penyakit ini disebabkan oleh Coronavirus Sindrom Pernapasan kut Berat (SARS-Cov2). Kasus positif Covid-19 di Indonesia pertama kali terdeteksi pada tanggal 2 Maret 2020 ketika 2 orang terkonfirmasi tertular dari seorang warga negara Jepang.

Setelah kejadian kasus pertama tersebut, pemerintah telah memutuskan beberapa kebijakan yang dimaksudkan untuk pencegahan penyebaran infeksi virus covid-19 mulai dari Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), kemudian Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) darurat dan pppm mikro. Terakhir pemerintah menerapkan PPKM Level 1-4. Selain hal tersebut, pemerintah juga mewajibkan melaksanakan protokol kesehatan dalam melakukan kegiatan sehari-hari. Protokol kesehatan yang dimaksud adalah memakai masker, mencuci tangan menggunakan sabun, dan menjaga jarak. Selain protokol kesehatan tersebut, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk pencegahan virus corona seperti :

- Tidak menyentuh hidung, mata, atau mulut terutama jika tangan masih kotor.
- Tidak melakukan kontak dengan orang yang sakit.
- Tetap di rumah jika kondisi tubuh sedang sakit.

- Menutup mulut dengan tisu atau dengan menekuk siku ketika batuk atau bersin.
- Mengurangi kontak langsung dengan hewan peliharaan atau hewan ternak.
- Menerapkan pola hidup sehat seperti, menjaga nutrisi dengan mengonsumsi makanan yang bergizi seimbang, minum air putih dalam jumlah yang cukup, dan istirahat yang cukup agar terhindar dari infeksi virus corona.
- Untuk orang-orang yang mengalami gejala infeksi corona, jangan ragu untuk segera berkomunikasi dengan tenaga kesehatan.

Dampak dari virus Covid-19 di Indonesia tak hanya merugikan di sektor kesehatan saja, namun juga ke berbagai sektor lainnya, terutama perekonomian di Indonesia. Bukan hanya karena produksi barang saja yang terganggu, tetapi investasi pun menjadi ikut terhambat. Berikut ini beberapa dampak virus covid-19 di Indonesia :

- a. Beberapa harga barang menjadi mahal dan langka untuk ditemukan.
- b. Jemaah Indonesia batal berangkat umrah.
- c. Kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia menurun.
- d. Merusak tatanan ekonomi di Indonesia.

#### **4. Klasifikasi Pasien**

Di masa awal masuknya pandemi Covid-19 di Indonesia, Kemenkes RI mengklasifikasikan orang-orang terduga Covid-19 ke dalam berbagai tingkatan status sebagai berikut :

- a. PDP (Pasien dalam Pengawasan)

Pasien dalam pengawasan yang dimaksud adalah orang dengan infeksi saluran pernapasan akut (ISPA), yaitu demam ( $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ) atau orang yang memiliki Riwayat demam disertai salah satu gejala penyakit pernapasan seperti batuk, sesak nafas, sakit tenggorokan, pilek, atau pneumonia ringan hingga berat dan tidak ada penyebab lain berdasarkan gambaran klinis yang meyakinkan serta pada 14 hari sebelum timbulnya gejala, orang tersebut memiliki Riwayat perjalanan atau tinggal di negara/ wilayah tertular Covid-19. Kemudian orang yang memiliki gejala-gejala tersebut dan pada 14 hari sebelum timbulnya gejala tersebut memiliki orang memiliki riwayat kontak dengan penderita Covid-19.

b. ODP (Orang dalam pemantauan)

Adalah orang yang mengalami demam ( $\geq 38^{\circ}\text{C}$ ) atau riwayat demam dan memiliki gejala gangguan system pernapasan seperti pilek, sakit tenggorokan, atau batuk dan tidak ada penyebab lain berdasarkan gambaran klinis yang meyakinkan dan pada 14 hari sebelum timbulnya gejala memiliki riwayat perjalanan atau tinggal di negara/wilayah yang tertular Covid-19. Atau orang yang memiliki gejala tersebut dan 14 hari sebelum timbulnya gejala memiliki riwayat sebagai penderita covid-19.

c. OTG (Orang Tanpa Gejala)

Seseorang yang tidak bergejala dan memiliki risiko tertular penderita Covid-19. Orang tanpa gejala ini memiliki hubungan atau kontak erat dengan penderita Covid-19.

d. Kasus Konfirmasi

Penderita Covid-19 berdasarkan hasil pemeriksaan positif melalui test PCR atau melalui pemeriksaan tes cepat molekuler (TCM). Pemerintah tidak menggunakan istilah ODP, PDP, dan OTG untuk pengelompokan pasien yang berpotensi atau terjangkit Covid-19 mulai tanggal 13 Juli 2020. Sejumlah istilah baru dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengklasifikasikan kasus, yaitu kasus suspek, kasus probable, kasus konfirmasi, dan kontak erat, dan diperkenalkan berdasarkan KemenKes RI No. HK.01.07/MENKES/413/2020 tentang Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Untuk klasifikasinya adalah sebagai berikut :

a. Kasus Suspek

Istilah PDP di perkenalkan kembali dengan istilah kasus suspek. Kasus suspek merupakan seseorang yang memiliki salah satu dari tiga kriteria, yaitu :

- Orang dengan infeksi saluran pernapasan akut (ISPA) dan pada 14 hari terakhir sebelum timbul gejala memiliki riwayat perjalanan atau tinggal di negara atau wilayah indonesia yang melaporkan transmisi lokal.
- Orang dengan salah satu gejala ISPA dan pada 14 hari terakhir sebelum timbul gejala memiliki riwayat kontak dengan kasus konfirmasi/probable Covid-19.
- Orang dengan ISPA berat atau pneumonia berat yang membutuhkan perawatan di rumah sakit dan tidak ada penyebab lain berdasarkan gambaran klinis yang meyakinkan.

b. Kasus Probable

Kasus suspek dengan ISPA berat/ARDS/meninggak dengan gambaran klinis yang meyakinkan Covid-19 dan belum ada hasil pemeriksaan laboratorium RT-PCR.

### c. Kasus Konfirmasi

Seseorang yang dinyatakan positif terinfeksi virus Covid-19 dibuktikan melalui pemeriksaan laboratorium RT-PCR. Kasus konfirmasi dibedakan menjadi dua, yaitu kasus konfirmasi dengan gejala (simtomatik) dan kasus konfirmasi tanpa gejala (asimtomatik).

### d. Kontak Erat

Orang yang mempunyai riwayat kontak dengan kasus probable atau konfirmasi Covid-19. Riwayat kontak yang dimaksud dibagi dalam empat kriteria, yaitu:

- Pertama, kontak tatap muka kontak yang berdekatan dengan kasus probable atau kasus konfirmasi dalam radius 1 meter dan dalam jangka waktu 15 menit atau lebih.
- Kedua, kontak fisik langsung dengan kasus positif atau konfirmasi, seperti bersalaman, berpegangan tangan, dan lain-lain.
- Ketiga, orang yang memberikan perawatan langsung terhadap kasus probable atau konfirmasi tanpa menggunakan APD yang sesuai standar.
- Keempat, situasi lainnya yang mengindikasikan adanya kontak berdasarkan penilaian risiko lokal yang ditetapkan oleh tim penyelidikan epidemiologi setempat.

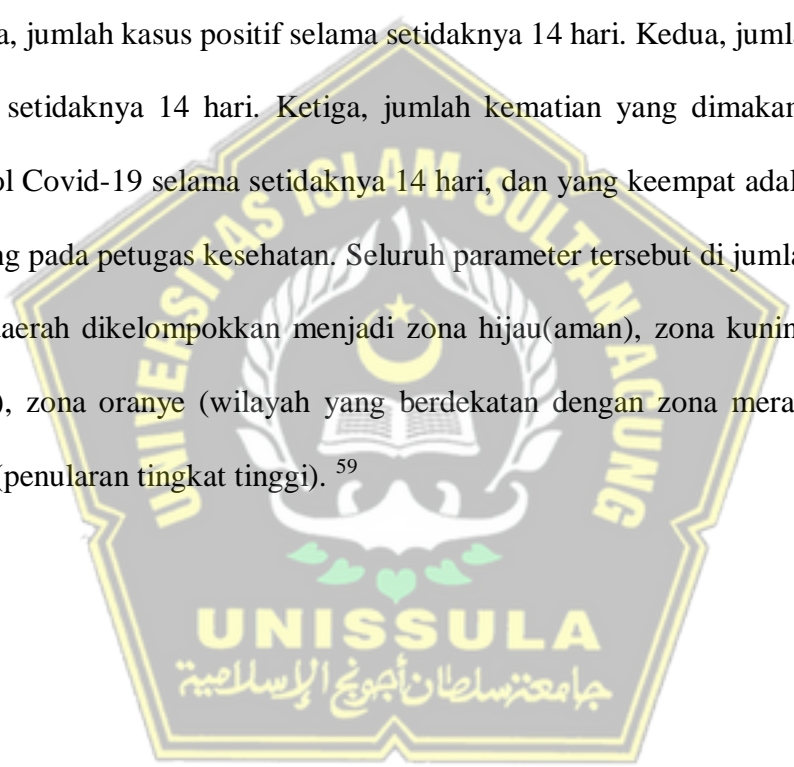
Dalam kasus probable atau konfirmasi yang bergejala (simptomatik), untuk jangka waktu menemukan kontak erat periode, kontak dihitung dari 2 hari sebelum kasus timbul gejala dan hingga 14 hari setelah kasus timbul gejala. Untuk kasus konfirmasi yang tidak bergejala (asimtomatik), untuk menemukan kontak erat



periode kontak dihitung dari 2 hari sebelum dan 14 hari setelah tanggal pengambilan sampel kasus konfirmasi.

## 5. Klasifikasi Zona

Pemerintah Indonesia menetapkan empat parameter epidemiologi di suatu daerah berdasarkan tingkat persebaran infeksi Covid-19 di daerah tersebut. Pertama, jumlah kasus positif selama setidaknya 14 hari. Kedua, jumlah ODP/PDP selama setidaknya 14 hari. Ketiga, jumlah kematian yang dimakamkan dengan protokol Covid-19 selama setidaknya 14 hari, dan yang keempat adalah penularan langsung pada petugas kesehatan. Seluruh parameter tersebut di jumlahkan hingga suatu daerah dikelompokkan menjadi zona hijau(aman), zona kuning (penularan sedang), zona oranye (wilayah yang berdekatan dengan zona merah), dan zona merah (penularan tingkat tinggi).<sup>59</sup>



---

<sup>59</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi\\_Covid-19\\_di\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19_di_Indonesia) diakses pada 5 November 2021

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19**

##### **1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

###### **a. Pengertian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah salah satu unsur pelaksana urusan pemerintah dalam bidang pelayanan publik, yaitu sebagai penyelenggara proses administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah merupakan suatu rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan dengan berbagai cara, yaitu pengelolaan administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sector lain. Dasar hukum yang memuat tentang Disduk Capil Kota Semarang adalah Perda Kota Semarang No. 14 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Semarang.

###### **b. Visi dan Misi Dispenduk Capil Kota Semarang**

Disduk Capil Kota Semarang memiliki visi dan misi sebagai berikut :

Visi : Tertib Administrasi Kependudukan Dengan Pelayanan Prima Menuju Penduduk Berkualitas.<sup>60</sup>

---

<sup>60</sup> <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-informasi-berkala> diakses pada 25 September 2021

Untuk tercapainya visi tersebut, telah ditetapkan misi sebagai berikut :

- 1) Mengembangkan kebijakan dan sistem serta menyelenggarakan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk menghimpun data kependudukan, menerbitkan identitas, dan mensyahkan perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan.
- 2) Mengembangkan dan memadukan kebijakan pengelolaan informasi hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sehingga mampu menyediakan data dan informasi kependudukan secara lengkap, akurat dan memenuhi kepentingan publik serta pembangunan.
- 3) Mengembangkan pranata hukum, kelembagaan dan peran serta masyarakat yang mendukung proses pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi kependudukan guna memberikan kepastian perlindungan sesuai hak-hak penduduk.
- 4) Menyusun perencanaan kependudukan sebagai dasar perencanaan dan perumusan pembangunan nasional dan daerah yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan penduduk.<sup>61</sup>

### **c. Tugas Pokok dan Fungsi Dispenduk Capil Kota Semarang**

Disduk Capil Kota Semarang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai berikut :

---

<sup>61</sup> <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-informasi-berkala> Diakses pada 25 September 2021

Tugas Pokok : Melaksanakan urusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.<sup>62</sup>

Sedangkan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang adalah :

- 1) Perumusan kebijakan teknis dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengendalian penduduk;
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Data dan Dokumen Kependudukan, bidang Pendaftaran Penduduk, bidang Pencatatan Sipil, bidang Pengendalian Penduduk;
- 3) Penyusunan rencana dan program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 4) Pengkoordinasian pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 5) Perumusan kebijakan dan pengembangan system dan teknologi informasi administrasi kependudukan;
- 6) Pelaksanaan pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;
- 7) Pemberian Nomor Induk Kependudukan (NIK);
- 8) Pelaksanaan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan;
- 9) Pelaksanaan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Kependudukan;

---

<sup>62</sup> Pasal 5 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- 10) Pelaksanaan pendaftaran perpindahan dan kedatangan penduduk;
- 11) Pelaksanaan pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
- 12) Pelaksanaan pelayanan pencatatan dan penerbitan kutipan akta pencatatan sipil;
- 13) Pelaksanaan pengelolaan dan penyajian data administrasi kependudukan;
- 14) Penyajian dan pelayanan informasi administrasi kependudukan;
- 15) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program;
- 16) Pelaksanaan penyimpanan dan pemeliharaan dokumen hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 17) Pelaksanaan pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi Kependudukan;
- 18) Pelaksanaan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 19) Pengelolaan urusan Kesekretariatan Dinas;
- 20) Pelaksanaan pertanggungjawaban terhadap kajian teknis/rekomendasi perjanjian dan/atau non perijinan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 21) Pelaksanaan pembinaan, pemantauan, pengawasan dan pengendalian serta monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil; dan

22) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.<sup>63</sup>

#### **d. Maklumat Pelayanan Dan Motto Dispenduk Capil Kota Semarang**

Berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor 470/0928/2014, Disduk Capil memiliki maklumat pelayanan yaitu :

*“Kami, Pimpinan beserta Karyawan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, sanggup menyelenggarakan pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai Standar Pelayanan Publik yang telah ditetapkan dengan Pelayanan Prima yang Cepat, Integritas, Transparan, Responsif, dan Akuntabel (CITRA)”*

Dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga memiliki motto dalam melaksanakan pelayanannya, yaitu :

*Mudah, Cepat, Akurat, dan Bebas Pungutan.*

#### **e. Struktur Organisasi Dispenduk Capil Kota Semarang**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki struktur organisasi beserta fungsi masing-masing bagiannya seperti yang diatur di Peraturan Walikota Semarang Nomor 73 Tahun 2016. Lebih lengkapnya adalah sebagai berikut.

1) Kepala Dinas

<sup>63</sup> Pasal 5 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan kebijakan, rencana strategis, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas dan fungsi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.<sup>64</sup>

## 2) Sekretariat

Sekretariat berkedudukan dibawah serta bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dipimpin oleh Sekretaris. Sekretaris sendiri memiliki peran untuk merencanakan, mengkoordinasikan dan mensinkronkan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kesekretariatan, Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.<sup>65</sup> Dalam menjalankan tugasnya sebagaimana yang telah diuraikan diatas, sekretariat mempunyai fungsi :

- a) perencanaan program, kegiatan, dan anggaran;
- b) pendistribusian tugas kepada bawahan;
- c) pemberian petunjuk kepada bawahan;
- d) penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggung jawabnya;

---

<sup>64</sup> Pasal 6 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

<sup>65</sup> Pasal 7 dan 8 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- e) pengkoordinasian, sinkronisasi, pembinaan, pengawasan dan pengendalian evaluasi tugas-tugas kesekretariatan, Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Bidang pelayanan pencatatan sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- f) penyelenggaraan kegiatan penyusunan sasaran kerja pegawai;
- g) penyelenggaraan fasilitasi tugas-tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, dan Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
- h) penyelenggaraan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- i) penyelenggaraan penyusunan kebijakan di subbagian perencanaan, keuangan, dan umum dan kepegawaian;
- j) penyelenggaraan Penyusunan Rencana Strategis, Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
- k) penyelenggaraan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- l) penyelenggaraan kegiatan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;



- m) penyelenggaraan kegiatan penyusunan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- n) penyelenggaraan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjaawaban Walikota;
- o) menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
- p) penyelenggaraan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- q) pelaksanaan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- r) pelaksanaan tata kelola persuratan, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- s) penyelenggaraan penyediaan jasa komunikasi, sumber daya air dan listrik;
- t) penyelenggaraan penyediaan akomodasi dan jamuan rapat dan pertemuan, dan kunjungan tamu di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- u) penyelenggaraan kegiatan Pengadaan Peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
- v) penyelenggaraan kegiatan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris;

- w) penyelenggaraan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- x) penyelenggaraan penyusunan dan pelayanan data dan informasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- y) penyelenggaraan pengelolaan sistem informasi dan Komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- z) penyelenggaraan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- aa) pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- bb) pelaksanaan kegiatan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- cc) penyelenggaraan fungsi lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>66</sup>

Sekretariat terbagi atas beberapa subbagian. Subbagian dipimpin oleh Kepala Subbagian yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada sekretaris. Terdapat 3 subbagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Setiap Kepala Subbagian memiliki tugas umum yang sama yaitu :

- menyiapkan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- menyiapkan pelaksanaan koordinasi;
- menyiapkan penyusunan kebijakan tiap bagian

---

<sup>66</sup> Pasal 9 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- menyiapkan Penyusunan Rencana Strategis Rencana Kerja, dan Rencana Kinerja Tahunan;
- menyiapkan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran tiap subbagian;
- membagi tugas kepada bawahan;
- membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- memeriksa hasil kerja bawahan;
- menyiapkan kegiatan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Perencanaan; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.

Untuk tugas masing-masing tiap subbagian yaitu :

a) Subbagian Perencanaan

Tugas dari subbagian perencanaan adalah sebagai berikut :

- menyiapkan kegiatan koordinasi dan verifikasi penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan kegiatan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Walikota;
- menyiapkan kegiatan penyusunan bahan Laporan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;

- menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Subbagian Perencanaan;
- menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Perencanaan;
- menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Perencanaan.

b) Subbagian Keuangan

Kepala Subbagian Keuangan mempunyai tugas :

- menyiapkan penyusunan Daftar Pelaksanaan Anggaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan pengelolaan dan penatausahaan keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan pengelolaan gaji dan tunjangan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyelenggarakan penatausahaan barang pakai habis dan barang inventaris;
- menyiapkan penyusunan data dan informasi Subbagian Keuangan;
- menyiapkan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Keuangan;

- menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Keuangan.

c) Subbagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas :

- menyiapkan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- menyiapkan tata kelola persuratan, kearsipan, kepastakaan, dokumentasi, keprotokolan dan kehumasan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan kegiatan Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan kegiatan Penyediaan akomodasi dan jamuan rapat dan pertemuan, dan kunjungan tamu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan pengadaan peralatan gedung kantor, barang inventaris, dan pemeliharaan prasarana dan sarana kantor;
- menyiapkan pengelolaan kepegawaian di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan fasilitasi Reformasi Birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;

- menyiapkan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan penyusunan data dan informasi Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- menyiapkan pelayanan data dan informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- menyiapkan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian.

Kemudian, setelah Kepala Dinas dan Sekretariat, dalam struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga terdapat 3(tiga bidang) yang memiliki setiap Bidang Dipimpin oleh Kepala Bidang. Setiap Kepala Bidang memiliki fungsi umum yang sama yaitu :

- perencanaan program, kegiatan dan anggaran;
- pendistribusian tugas kepada bawahan;
- pemberian petunjuk kepada bawahan;
- penyeliaan tugas bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- pelaksanaan kegiatan penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;

- pelaksanaan koordinasi dengan perangkat daerah lainnya dan instansi terkait;
- pelaksanaan kegiatan penyusunan kebijakan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

### 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk terdiri dari 3 seksi, yaitu Seksi Identitas Penduduk, Seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk. Berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas ketiga Seksi yang telah dijelaskan diatas.<sup>67</sup> Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk juga memiliki fungsi :

- penyelenggaraan kegiatan seksi identitas penduduk, seksi Pindah Datang Penduduk, dan Seksi Pendataan Penduduk;
- penyelenggaraan kegiatan penyusunan data dan informasi di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- penyelenggaraan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;

---

<sup>67</sup> Pasal 15 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggung jawabnya;
- pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan
- pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>68</sup>

Untuk 3 Seksi yang berkedudukan dibawah Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk ini, masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi. Setiap Kepala Seksi juga memiliki tugas umum yang sama yaitu :

- menyiapkan penyusunan Rencana Kegiatan dan Anggaran tiap Seksi;
- membagi tugas kepada para bawahan;
- membimbing bawahan dalam lingkup tanggungjawabnya;
- memeriksa kinerja dan hasil kerja bawahan;
- menyiapkan agenda penyusunan Sasaran Kerja Pegawai;
- menyiapkan pelaksanaan koordinasi;

Untuk tugas untuk masing-masing kepala seksi adalah sebagai berikut

a) Kepala Seksi Identitas Penduduk memiliki tugas :

- menyiapkan penyusunan kebijakan Seksi Identitas Penduduk;
- menyiapkan koordinasi pelayanan pendaftaran identitas penduduk;

---

<sup>68</sup> Pasal 16 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



- menyiapkan verifikasi dan validasi isian formulir biodata penduduk dan kelengkapan berkas pendaftaran biodata penduduk;
- menyiapkan kegiatan penerbitan Surat Keterangan Kependudukan;
- menyiapkan kegiatan perekaman biodata penduduk yang telah diisi ke dalam komputer dan mengirimkan melalui jaringan komunikasi data ke bank data kependudukan;
- menyiapkan pencetakan hasil perekaman biodata penduduk;
- menyiapkan penyelenggaraan pelayanan penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik;
- menyiapkan agenda pencatatan dalam Buku Harian Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting kependudukan;
- melaksanakan kegiatan pendokumentasian isian formulir biodata penduduk dan hasil pelayanan pendaftaran identitas penduduk;
- menyiapkan penyusunan data dan informasi Seksi Identitas Penduduk;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Identitas Penduduk;
- menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Identitas Penduduk;

- menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Identitas Penduduk; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>69</sup>

b) Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas :

- menyiapkan agenda penyusunan kebijakan Seksi Pindah Datang Penduduk;
- menyiapkan agenda pengkoordinasian pelaksanaan tugas di seksi pindah datang penduduk;
- menyiapkan agenda verifikasi dan validasi atas persyaratan kepindahan dan kedatangan penduduk;
- menyiapkan agenda penerbitan surat keterangan kependudukan;
- menyiapkan agenda pencatatan dalam Buku Induk Penduduk dan Buku Mutasi Penduduk;
- menyiapkan pelaksanaan proses pengisian dan penandatanganan Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk;
- menyiapkan pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran pindah datang penduduk;
- menyiapkan penyusunan data dan informasi Seksi Pindah Datang Penduduk;

---

<sup>69</sup> Pasal 18 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- menyiapkan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
  - menyiapkan monitoring evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pindah Datang Penduduk;
  - menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pindah Datang Penduduk; dan
  - melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>70</sup>
- c) Tugas dari Kepala Seksi Pendataan Penduduk meliputi :
- menyiapkan agenda penyusunan kebijakan Seksi Pendataan Penduduk;
  - menyiapkan agenda verifikasi dan validasi penduduk non permanen dan penduduk rentan;
  - menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi atas persyaratan pelayanan penduduk non permanen dan penduduk rentan;
  - menyiapkan agenda permohonan penduduk non permanen dan penduduk rentan;

---

<sup>70</sup> Pasal 19 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- menyiapkan agenda permohonan Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Warga Negara Asing;
- menyiapkan agenda penerbitan Surat Keterangan penduduk nonpermanen dan Surat Keterangan Orang Terlantar untuk Warga Negara Indonesia;
- menyiapkan agenda penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal untuk Warga Negara Asing;
- menyiapkan agenda penyusunan data dan informasi Seksi Pendataan Penduduk;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pendataan Penduduk;
- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pendataan Penduduk;
- menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pendataan Penduduk; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>71</sup>

#### 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

---

<sup>71</sup> Pasal 20 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Berperan dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Bidang ini membawahi tiga Seksi, yaitu Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian. Tugas dari Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil adalah merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan ketiga seksinya.<sup>72</sup> Untuk melaksanakan tugasnya, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- penyelenggaraan kegiatan Seksi Kelahiran, Seksi Perkawinan dan Perceraian, dan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- penyelenggaraan agenda penyusunan data dan informasi di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- penyelenggaraan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- penyelenggaraan agenda penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- pelaksanaan penyusunan laporan program dan kegiatan; dan

---

<sup>72</sup> Pasal 21 dan 22 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>73</sup>

Untuk 3 Seksi yang berkedudukan dibawah Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil ini, masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi. Setiap Kepala Seksi juga memiliki tugas sebagai berikut :

a) Seksi Kelahiran

Tugas dari Kepala Seksi Kelahiran yaitu :

- menyiapkan kegiatan penyusunan kebijakan pada Seksi Kelahiran;
- menyiapkan kegiatan verifikasi dan validasi terhadap pelaporan kelahiran;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda perekaman data berdasarkan pelaporan kelahiran;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda proses pencatatan, penerbitan dan penandatanganan Register Akta Kelahiran, Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kelahiran;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyerahan Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kelahiran;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran yang terjadi di Luar Negeri;

---

<sup>73</sup> Pasal 23 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

- menyiapkan penyelenggaraan agenda pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran dan pencatatan kelahiran;
  - menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan data dan informasi Seksi Kelahiran;
  - menyiapkan penyelenggaraan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Kelahiran;
  - menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
  - menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kelahiran;
  - menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kelahiran; dan
  - melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>74</sup>
- b) Tugas Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian meliputi :
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
  - menyiapkan penyelenggaraan agenda verifikasi dan validasi terhadap pelaporan perkawinan dan perceraian;

---

<sup>74</sup> Pasal 25 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan penyelenggaraan agenda perekaman data berdasarkan pelaporan perkawinan dan perceraian;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda pencatatan, penerbitan dan penandatanganan Register Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Kedua atau Salinan Akta Perkawinan dan Perceraian;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyerahan Kutipan Akta Perkawinan dan Perceraian, Kutipan Kedua atau Salinan Akta Perkawinan dan Perceraian;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Perkawinan dan Perceraian yang terjadi di Luar Negeri;
- menyiapkan kegiatan pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan perkawinan dan perceraian;
- menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Perkawinan dan Perceraian;
- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan kegiatan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian;



- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perkawinan dan Perceraian; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>75</sup>

c) Tugas Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian meliputi :

- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan penyelenggaraan verifikasi dan validasi terhadap pelaporan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan penyelenggaraan perekaman data berdasarkan pelaporan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda pencatatan pinggir Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan pada Register Akta-akta Catatan Sipil dan
- penandatanganan Register, Kutipan atau Kutipan Kedua atau Salinan Akta Kematian;
- menyiapkan agenda penyerahan Pencatatan Pinggir Akta Catatan Sipil;

---

<sup>75</sup> Pasal 26 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan agenda pendokumentasian hasil pelayanan Pencatatan Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Akta Kematian dan Tanda Bukti Pelaporan Kematian di Luar Negeri;
- menyiapkan kegiatan penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kematian di Luar Negeri;
- menyiapkan penyusunan data dan informasi Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian;
- menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>76</sup>

##### 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

---

<sup>76</sup> Pasal 27 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan terdiri dari 3 Seksi, yaitu Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi. Berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas ketiga Seksi yang telah dijelaskan diatas.<sup>77</sup> Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan memiliki fungsi :

- pelaksanaan agenda penyusunan kebijakan di Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- penyelenggaraan agenda Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan, dan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- penyelenggaraan agenda penyusunan data dan informasi di Bidang pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;

---

<sup>77</sup> Pasal 29 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- penyelenggaraan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
- pelaksanaan agenda penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- pelaksanaan monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
- penyelenggaraan agenda penyusunan laporan program dan kegiatan;
- dan
- pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>78</sup>

Untuk 3 Seksi yang berkedudukan dibawah Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan ini, masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi. Setiap Kepala Seksi memiliki tugas sebagai berikut :

- a) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas :
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
  - menyiapkan penyelenggaraan agenda pengelolaan jaringan komunikasi data;

---

<sup>78</sup> Pasal 30 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan penyelenggaraan agenda pengelolaan dan pengembangan aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda koordinasi dan pengawasan jaringan komunikasi data administrasi kependudukan ke Provinsi, Pusat dan pihak lain;
- menyiapkan kegiatan pelaksanaan dan pengawasan jaringan dari Dinas ke Tempat Perekaman Data Kependudukan Kecamatan;
- menyiapkan kegiatan pelaksanaan pencadangan data, konsolidasi dan pengamanan database Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan kegiatan pengelolaan dan penggunaan server;
- menyiapkan kegiatan penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan kegiatan pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan; dan

- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>79</sup>

b) Kepala Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan mempunyai tugas :

- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyajian data kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan profil kependudukan;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda pengecekan, penghapusan, pengaktifan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- menyiapkan penyelenggaraan agenda sinkronisasi data dengan Pemerintah Pusat dan Provinsi;
- menyiapkan agenda digitalisasi arsip kependudukan;
- menyiapkan agenda penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;

---

<sup>79</sup> Pasal 32 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>80</sup>

c) Kepala Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas :

- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi;
- menyiapkan bahan analisa kebutuhan pelatihan di bidang teknologi dan Informasi Administrasi Kependudukan;
- menyiapkan penyelenggaraan bimbingan teknis berbasis teknologi informasi bagi tenaga teknis;
- menyiapkan prasarana dan sarana pelatihan teknologi Informasi Administrasi Kependudukan;

---

<sup>80</sup> Pasal 33 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan penyelenggaraan agenda penyusunan dan pelayanan data dan informasi Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi;
- menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi, Informasi dan Komunikasi; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>81</sup>

#### 6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan terdiri dari 3 Seksi, yaitu Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan. Berkedudukan dibawah dan

<sup>81</sup> Pasal 34 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.



bertanggung jawab kepada Kepala Dinas melalui Sekretaris. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, membina, mengawasi, dan mengendalikan serta mengevaluasi tugas ketiga Seksi yang telah dijelaskan diatas.<sup>82</sup> Dalam melaksanakan tugasnya, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan memiliki fungsi :

- penyelenggaraan agenda penyusunan kebijakan di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - penyelenggaraan agenda Seksi Kerjasama, Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan, dan Seksi Inovasi Pelayanan;
  - penyelenggaraan agenda penyusunan data dan informasi di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - penyelenggaraan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban keuangan di Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan;
  - pelaksanaan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
  - penyelenggaraan agenda monitoring dan evaluasi program dan kegiatan;
  - penyelenggaraan agenda penyusunan laporan program dan kegiatan;
- dan

---

<sup>82</sup> Pasal 36 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>83</sup>

Untuk 3 Seksi yang berkedudukan dibawah Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan ini, masing-masing seksi dipimpin oleh Kepala Seksi. Setiap Kepala Seksi juga memiliki tugas sebagai berikut :

a) Kepala Seksi Kerjasama memiliki tugas :

- menyiapkan agenda penyusunan kebijakan Seksi Kerjasama;
- menyiapkan kegiatan penyusunan tatacara kerjasama kependudukan dengan institusi lain;
- menyiapkan agenda pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- menyiapkan agenda pelaksanaan penegakan hukum terhadap pelanggaran administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bekerjasama dengan instansi terkait;
- menyiapkan agenda kerjasama antar daerah dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
- menyiapkan agenda penyusunan data dan informasi Seksi Kerjasama;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Kerjasama;

---

<sup>83</sup> Pasal 37 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Kerjasama;
- menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Kerjasama; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>84</sup>

b) Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan mempunyai tugas :

- menyiapkan agenda penyusunan kebijakan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
- menyiapkan agenda penyusunan tatacara pemanfaatan data kependudukan dengan institusi lain;
- menyiapkan agenda data kependudukan yang akan dimanfaatkan institusi lain;
- menyiapkan agenda pelayanan data kependudukan melalui teknologi informasi;
- menyelenggarakan agenda penginformasian data kependudukan melalui teknologi informasi dan media lainnya;

---

<sup>84</sup> Pasal 39 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyelenggarakan pengesahan dokumen kependudukan berdasarkan database kependudukan;
  - menyiapkan kegiatan penyusunan data dan informasi Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - menyiapkan penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
  - menyiapkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
  - menyiapkan agenda penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan; dan
  - melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>85</sup>
- c) Kepala Seksi Inovasi Pelayanan memiliki tugas :
- menyiapkan penyusunan kebijakan Seksi Inovasi Pelayanan;
  - menyiapkan penyusunan kajian pengembangan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
  - menyiapkan agenda penyusunan rencana perubahan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

---

<sup>85</sup> Pasal 40 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

- menyiapkan agenda penyusunan rencana perubahan prasarana dan sarana pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- menyiapkan agenda penyusunan rencana perubahan penyusunan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- menyiapkan agenda penyusunan data dan informasi Seksi Inovasi Pelayanan;
- menyiapkan agenda pengelolaan dan pertanggungjawaban teknis keuangan Seksi Inovasi Pelayanan;
- menyiapkan Penilaian kinerja pegawai dalam lingkup tanggungjawabnya;
- menyiapkan agenda monitoring dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Inovasi Pelayanan;
- menyiapkan kegiatan penyusunan laporan pelaksanaan kegiatan Seksi Inovasi Pelayanan; dan
- melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai tugas dan fungsinya.<sup>86</sup>

#### 7) Jabatan Fungsional

Jabatan fungsional adalah salah satu posisi dalam struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai fungsi

<sup>86</sup> Pasal 41 Perwal No. 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

menjalankan sebagian tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sesuai dengan keahlian dan kebutuhan sesuai peraturan perundang-undangan. Terdiri dari sejumlah tenaga fungsional. Setiap jabatan fungsional dipimpin oleh tenaga fungsional senior yang ditunjuk dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

#### **f. Jenis Pelayanan**

Dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif serta berkualitas dalam proses administrasi kependudukan, agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal maka dibuat peraturan daerah yang kemudian diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam menyediakan berbagai jenis pelayanan diantaranya sebagai berikut :

##### 1. Dokumen Kependudukan

Adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memiliki kekuatan hukum, sebagai alat bukti autentik yang merupakan hasil dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil meliputi

.<sup>87</sup>

##### 1) Biodata penduduk;

Keterangan yang berisi data tentang jati diri, informasi dasar serta riwayat perkembangan dan perubahan keadaan yang dialami oleh penduduk sejak saat kelahiran. Jatidiri yang dimaksud meliputi nomor KK, NIK, jenis

<sup>87</sup> <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/konsep-dan-definisi> diakses pada 25 september 2021.

kelamin, golongan darah, agama, pendidikan terakhir, pekerjaan, penyandang cacat fisik atau mental, status perkawinan, kedudukan atau hubungan dalam keluarga, NIK ibu kandung, nama ibu kandung, NIK ayah kandung beserta nama ayah kandung, nomor paspor, tanggal berakhir paspor, nomor akta kelahiran atau surat kenal lahir, nomor akta perkawinan atau buku nikah, tanggal perkawinan, nomor akta perceraian atau surat cerai dan tanggal perceraian.

2) Kartu Keluarga;

Kartu identitas yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas keluarga.

3) KTP Elektronik WNI;

KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

4) Orang Asing Ijin Tinggal Tetap;

Izin tinggal yang diberikan kepada orang asing untuk tetap tinggal menetap di wilayah NKRI sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.<sup>88</sup>

5) Kartu Identitas Anak (KIA);

---

<sup>88</sup> <https://soekarnohatta.imigrasi.go.id/izin-tinggal-tetap/> diakses pada 25 September

Kartu yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya digunakan sebagai bukti diri anak yang berusia kurang dari 17 (tujuh belas) tahun.<sup>89</sup>

6) Surat Keterangan;

Surat yang diterbitkan oleh dinas yang berisi tentang perubahan status perdata seseorang. Contoh surat keterangan adalah sebagai berikut :

- 
- a) Surat Keterangan Pindah;
  - b) Surat Keterangan Pindah Datang;
  - c) Surat Keterangan Pindah Keluar Daerah;
  - d) Surat Keterangan Datang Dari Luar Daerah;
  - e) Surat Keterangan Tempat Lahir;
  - f) Surat Keterangan Lahir Mati;
  - g) Surat Keterangan Pembatalan Perkawinan;
  - h) Surat Keterangan Pembatalan Perceraian;
  - i) Surat Keterangan Pengangkatan Anak;
  - j) Surat Keterangan Pelepasan Kewarganegaraan Indonesia;
  - k) Surat Keterangan Pengganti Tanpa Identitas;
  - l) Surat Keterangan Kelahiran;
  - m) Surat Keterangan Kematian;
  - n) Surat Keterangan Perkawinan;

---

<sup>89</sup> <https://www.dispendukcakil.grobogan.go.id/kartu-identitas-anak> diakses pada 25 September 2021



- o) Surat Keterangan Perceraian; dan
- p) Surat Tanda Bukti Pelaporan Peristiwa Penting Diluar Daerah.<sup>90</sup>

## 2. Dokumen Pencatatan Sipil

Adalah dokumen yang diterbitkan oleh instansi pemerintah yang menyelenggarakan pencatatan sipil. Dokumen tersebut meliputi 5 jenis, yaitu kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan pengakuan anak.<sup>91</sup> Untuk lebih lengkap mengenai dokumen pencatatan sipil adalah sebagai berikut :

### 1) Akta kelahiran WNI dan orang asing;

Adalah tanda bukti berisi pernyataan yang teramat sangat penting dan diperlukan guna mengatur dan menyimpan bahan keterangan tentang kelahiran seorang bayi dalam bentuk selembur kertas yang sudah dicetak, baik untuk WNI maupun untuk orang asing. Merupakan bentuk pengakuan negara terhadap keberadaan seseorang didepan hukum.

### 2) Akta Perkawinan WNI dan Orang Asing

Merupakan dokumen penting sebagai bukti peristiwa nikah yang sah yang mendokumentasikan pernikahan dengan pasangan. Seperti yang diatur dalam UU No. 1 tahun 1974 Tentang Perkawinan, bagi pasangan suami istri,

<sup>90</sup> Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Nomor 470/ 799 Tahun 2021.

<sup>91</sup> <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/konsep-dan-definisi> diakses pada 25 September 2021.

mempunyai akta perkawinan adalah bukti sah bahwa telah terjadi perkawinan dan hubungan perkawinan tersebut sah secara hukum.<sup>92</sup>

### 3) Akta Perceraian WNI dan Orang Asing

Akta yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan yang membuktikan secara pasti dan sah tentang pencatatan perceraian seseorang setelah adanya putusan Pengadilan Negeri. Namun Disdukcapil hanya melayani pencatatan perceraian bagi perkawinan yang sah yang telah dilaksanakan menurut tata cara hukum atau agama selain agama islam dan telah memperoleh keputusan dari Pengadilan Negeri.<sup>93</sup>

### 4) Akta Kematian WNI dan Orang Asing

Merupakan surat yang dibuat dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang membuktikan kematian seseorang. Setelah penduduk yang dilaporkannya, nanti akan diterbitkan Kartu Keluarga baru dan Surat Kematian seperti yang sudah diatur dalam Peraturan Presiden Indonesia No. 25 Tahun 2008. Data Penduduk yang telah meninggal akan terhapus dari daftar kependudukan, seperti Kartu Keluarga dan Nomor Induk Kependudukan.<sup>94</sup>

---

<sup>92</sup> <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/03/17045021/beda-dengan-buku-nikah-ini-cara-pembuatan-dan-manfaat-akta-perkawinan?newnavbar=1&page=all> diakses pada 25 September 2021.

<sup>93</sup> <https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/megapolitan/read/2020/02/03/17350441/prosedur-dan-syarat-mengurus-akta-perceraian> diakses pada 25 September 2021.

<sup>94</sup> <https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/24/20274231/mengurus-surat-kematian-cukup-mudah-begini-caranya?newnavbar=1&page=all> diakses pada 25 September 2021.

5) Akta Pengakuan, Pengangkatan dan Pengesahan Anak WNI dan Orang Asing

Merupakan jenis administrasi di bidang catatan sipil yang berupa catatan pinggir yang dibuat untuk anak yang lahir diluar perkawinan orang tuanya yang kemudian diakui dan disahkan dalam pencatatan perkawinan orang tuanya yang sah. UU yang mengatur tentang pengakuan, pengangkatan dan pengesahan anak adalah UU No. 23 Tahun 2006 di Pasal 47-50. Selanjutnya mengenai tata cara dan persyaratan dokumen ini diatur di pasal 92 Perpres No. 25 Tahun 2008.<sup>95</sup>

6) Perubahan Nama Penerbitan Kutipan Kedua

Yang dimaksud kutipan kedua adalah, ketika akta kelahiran dari seseorang hilang, atau ingin merubah data diri yang tertera, kemudian memohon untuk dicetakkan kembali oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

7) Perubahan Status Kewarganegaraan

Dilakukan berdasarkan laporan instansi terkait maupun dari penduduk yang telah berubah status kewarganegaraan dari WNA ke WNI maupun dari WNI ke WNA, dan telah mempunyai keputusan atau penetapan perubahan status kewarganegaraan dari instansi yang berwenang. Perubahan status kewarganegaraan diatur dalam UU No. 23 Tahun 2006 Pasal 53 – 55.<sup>96</sup>

---

<sup>95</sup> <https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/akta-pengakuan-pengesahan-dan-pengangkatan-anak-simak-di-sini/> diakses pada 25 September 2021.

<sup>96</sup> <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/perubahan-kewarganegaraan> diakses pada 25 September 2021.

- 8) Penerbitan Tanda Bukti Pelaporan Kelahiran, Perkawinan, Perceraian, dan Kematian WNI yang terjadi di luar negeri.
- 9) Penerbitan Pengumuman Kawin dan Surat Keterangan Kependudukan WNI dan Orang Asing.
- 10) Legalisasi Akta-akta Catatan Sipil WNI dan Orang asing.
- 11) Surat Keterangan Pembatalan Akta-akta.<sup>97</sup>

### 3. Pemanfaatan Data

Pemanfaatan data kependudukan dipahami sebagai aktivitas pemberian hak akses atas data kependudukan oleh Menteri Dalam Negeri kepada lembaga pengguna dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, penelitian, perencanaan, pembangunan, dan atau penegakan hukum. Kemendagri mendelegasikan kewenangan pemanfaatan data kependudukan kepada Dirjen Disduk Capil, Gubernur, dan Bupati atau Walikota sesuai skala kewenangannya. Hal ini diatur dalam Permendagri Nomor 102 Tahun 2019. Izin pemanfaatan data dan akses ditingkat kabupaten/ kota diberikan oleh Bupati /Walikota. Sebagaimana yang dimuat dalam UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, data Kependudukan dimanfaatkan untuk beberapa hal, yaitu pelayanan publik, perencanaan pembangunan, pengalokasian anggaran, pembangunan demokrasi, penegakan

---

<sup>97</sup> <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-informasi-berkala> diakses pada 25 September 2021.

hukum, dan pencegahan kriminal.<sup>98</sup> Dalam hal pemanfaatan data, Disduk Capil Kota Semarang melakukan perjanjian kerjasama dengan beberapa instansi lain, diantaranya adalah :

- 1) Disnaker Kota Semarang;
- 2) Dinas Sosial Kota Semarang;
- 3) Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kota;
- 4) Dinas Pengendalian Penduduk Kota Semarang;
- 5) Dinas Komunikasi, Informasi, dan Statistik Kota Semarang;
- 6) Dinas Kesehatan Kota Semarang;
- 7) Dinas Pendidikan Kota Semarang;
- 8) Dispora Kota Semarang;
- 9) BAPPEDA Kota Semarang;
- 10) DPM PTSP Kota Semarang;
- 11) Dinas Perikanan Kota Semarang;
- 12) Dinas Koperasi dan UMKM;
- 13) Dinas Tata Ruang;
- 14) Dinas Perhubungan;
- 15) Kesbangpol;
- 16) Dinas Perumahan dan Permukiman;
- 17) BAPENDA Kota Semarang;

---

<sup>98</sup> <http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/mekanisme-pemanfaatan-data-kependudukan-oleh-instansilembaga-pengguna/> diakses pada 25 September 2021.

- 18) Asisten I Sekretaris Daerah Kota Semarang;
- 19) Inspektorat Kota Semarang;
- 20) Seluruh Kecamatan di Kota Semarang;
- 21) Satuan Polisi Pamong Praja;
- 22) PDAM Tirta Moedal;

Dinas juga melakukan kerjasama dengan beberapa rumah sakit di Kota Semarang, yaitu :

- 1) RSUD KRMT Wongsonegoro Kota Semarang;
- 2) RSI Sultan Agung Semarang;
- 3) RS Roemani Semarang;
- 4) RS Telogorejo Semarang;
- 5) RS Panti Wilasa Citarum;
- 6) RS Siloam Semarang;
- 7) RS Hermina Pandanaean;
- 8) RS Hermina Banyumanik.<sup>99</sup>

#### **B. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang selama Pandemi Covid-19**

Pandemi Covid-19 yang tengah merebak di Indonesia ini termasuk jenis wabah penyakit menular seperti yang dijelaskan dalam UU No. 4 Tahun 1984 tentang Wabah Penyakit. Hal itu dapat dilihat dari betapa cepatnya penularan serta

<sup>99</sup> <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-informasi-berkala> diakses pada 25 September 2021.

persebaran angka pasien terjangkit Covid-19 yang terdapat di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah memberlakukan kekarantinaan kesehatan untuk melindungi warganya dari wabah penyakit yang menimbulkan kedaruratan kesehatan tersebut seperti yang dimuat dalam UU No. 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan karena Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bertanggung jawab untuk melindungi kesehatan masyarakat dari penyakit atau faktor risiko kesehatan masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk mematuhi dan ikut serta dalam penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan. Penyelenggaraan kekarantinaan ini bertujuan untuk :

- melindungi masyarakat dari penyakit atau berbagai faktor risiko kesehatan.
  - mencegah dan menangkal penyakit dan atau faktor risiko kesehatan masyarakat yang berpotensi menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat.
  - meningkatkan ketahanan nasional di bidang kesehatan masyarakat.
- Maksudnya adalah kemampuan cegah tangkal dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah bersama masyarakat dalam menghadapi masalah kesehatan dan mengendalikan faktor risiko kesehatan masyarakat, baik yang berasal dari dalam maupun luar negeri.
- memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dan petugas kesehatan.

Penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan ini berasaskan :

- Perikemanusiaan

Penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan harus dilandasi atas perlindungan dan penghormatan pada nilai kemanusiaan yang beradab dan universal.

- Manfaat

Kekarantinaan kesehatan harus memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi perlindungan kepentingan nasional dalam rangka peningkatan derajat kesehatan masyarakat.

- Perlindungan

Kekarantinaan kesehatan mampu melindungi seluruh masyarakat dari penyakit dan faktor risiko kesehatan yang berpotensi menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat.

- Keadilan

Dalam penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan harus mampu memberikan pelayanan yang adil dan merata kepada setiap orang.

- Nondiskriminatif

Bahwa dalam penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan tidak membedakan perlakuan atas dasar agama, suku, jenis kelamin, dan status sosial yang berakibat pelanggaran terhadap hak asasi manusia.

- Kepentingan umum

penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan harus mengutamakan kepentingan umum di atas kepentingan pribadi atau golongan tertentu.

- Keterpaduan



penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan dilakukan secara terpadu melibatkan lintas sektor.

- Kesadaran hukum

penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan menuntut peran serta kesadaran dan kepatuhan hukum dari masyarakat.

- Kedaulatan negara

dalam penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan harus mengutamakan kepentingan nasional dan ikut meningkatkan upaya pengendalian kedaruratan kesehatan masyarakat yang meresahkan dunia.

Dalam UU No. 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan tersebut dijelaskan tata cara mengenai pelaksanaan keekarantinaan. Sebelum penyelenggaraan keekarantinaan kesehatan, pemerintah pusat wajib menetapkan jenis penyakit dan faktor risiko yang dapat menimbulkan kedaruratan kesehatan masyarakat. Setelah menetapkan jenis penyakit, baru kemudian pemerintah pusat dapat menetapkan dan mencabut kedaruratan kesehatan masyarakat yang dapat menjadi dasar pelaksanaan keekarantinaan kesehatan. Pemerintah juga menetapkan keekarantinaan kesehatan di pintu masuk dan wilayah di dalam negeri yang terjangkit kedaruratan kesehatan masyarakat. Keekarantinaan kesehatan yang dimaksud adalah berupa :

- Karantina, isolasi, pemberian vaksinasi atau profilaksis, rujukan, disinfeksi dan/atau dekontaminasi terhadap orang sesuai indikasi;
- Pembatasan sosial berskala besar;

- Disinfeksi, dekontaminasi, disinfeksi, dan/atau deratisasi terhadap alat angkut dan barang;
- Penyehatan, pengamanan, dan pengendalian terhadap media lingkungan

Penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan ini sejalan Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat *Corona Virus Disease 2019* (Covid-19) yang dikeluarkan pada 31 Maret 2020. Dalam Keppres tersebut menetapkan bahwa Covid-19 sebagai jenis penyakit yang menyebabkan kedaruratan kesehatan masyarakat. Presiden melalui Keputusan Presiden No. 6 Tahun 2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 membentuk Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 yang bertujuan untuk:

- meningkatkan ketahanan nasional di bidang kesehatan;
- mempercepat penanganan COVID-19 melalui sinergi antar kementerian/ lembaga dan pemerintah daerah;
- meningkatkan antisipasi terhadap perkembangan eskalasi penyebaran COVID-19;
- meningkatkan sinergi dalam pengambilan kebijakan operasional; dan
- meningkatkan kesiapan serta kemampuan dalam mencegah, mendeteksi, dan merespons terhadap COVID-19.

Dalam kondisi darurat kesehatan masyarakat di Indonesia, wajib dilakukan upaya penanggulangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Penyelenggaraan kekarantinaan kesehatan ini berdampak ke berbagai sektor. Salah

satu sektor yang terdampak adalah sektor pelayanan publik. Salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di Kota Semarang adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berlokasi di Jl. Kanguru Raya No. 3 ini pernah mengalami dampak yang cukup besar akibat pandemi Covid-19 ini. Karena pada awal masuknya Covid di Kota Semarang, banyak pegawai di Disduk Capil Kota Semarang yang terjangkit Covid-19. Hal tersebut lantaran pada saat awal masuknya covid di kota Semarang, hanya Disduk Capil yang tetap melakukan pelayanan tatap muka full, tanpa ada pembatasan. Setelah banyaknya pegawai yang pulih dari Covid-19, beberapa kebijakan diambil guna mengurangi resiko kejadian serupa terulang. Pandemi Covid-19 yang menyebabkan tingginya angka kematian menjadi tantangan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam melangsungkan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, meskipun sedang dalam kondisi yang ini, pihak instansi penyelenggara pelayanan publik tetap harus melayani dan memberikan pelayanan yang efektif dan prima kepada masyarakat, seperti yang telah dijelaskan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berbagai upaya telah dilakukan Dinas yang bergerak dalam bidang administrasi kependudukan ini agar proses penyelenggaraan pelayanan publik tetap berjalan seperti biasa. Kepuasan dan kemudahan untuk masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dari Dinas menjadi prioritas, tetapi tidak mengesampingkan kesehatan para pegawainya.

Kebijakan-kebijakan yang diterapkan oleh Disduk Capil Kota Semarang ini berkaitan dengan Instruksi dan Peraturan Walikota Kota Semarang yang selalu diperbarui karena menyesuaikan dengan arahan dan peraturan dari pemerintah pusat serta situasi dan kondisi yang terjadi di Kota Semarang. Kebijakan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Full Online (Mei 2020 – Agustus 2020)

Bersamaan dengan dikeluarkannya Keppres No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat, pada tanggal 31 Maret 2020 pemerintah pusat juga mengeluarkan PP No. 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Peraturan tersebut memuat tentang pelaksanaan pembatasan sosial berskala besar yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan dan dapat dilakukan oleh Pemerintah Daerah berdasarkan persetujuan Menteri Kesehatan.

Yang dimaksud pembatasan sosial berskala besar atau yang disingkat PSBB adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah, yang diduga terinfeksi Covid-19 dengan tujuan untuk mencegah kemungkinan penyebaran Covid-19. Pelaksanaan PSBB ini harus berdasarkan pada epidemiologis, besarnya ancaman, efektifitas, dukungan sumber daya, teknis operasional, pertimbangan politik, ekonomi, sosial, budaya, pertahanan dan keamanan. Wilayah yang akan melaksanakan PSBB harus memenuhi parameter jumlah kasus atau jumlah kematian akibat penyakit meningkat serta menyebar secara signifikan dan cepat ke

beberapa wilayah. Kemudian, terdapat kaitan epidemiologis dengan kejadian serupa di wilayah atau negara lain.

Penerapan PSBB ini mencakup peliburan sekolah dan tempat kerja, pembatasan kegiatan keagamaan, pembatasan kegiatan di tempat atau fasilitas umum, pembatasan kegiatan sosial dan budaya, pembatasan mode transportasi, dan pembatasan kegiatan lainnya khusus terkait aspek pertahanan dan keamanan. Dalam pelaksanaan pembatasan kegiatan harus tetap mempertimbangkan kebutuhan pendidikan, produktivitas kerja, ibadah penduduk, serta memperhatikan pemenuhan kebutuhan dasar penduduk.

Pemberlakuan PSBB dianjurkan oleh gubernur, bupati atau walikota kepada menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kesehatan, dalam hal ini adalah Menteri Kesehatan. Menteri Kesehatan dapat menetapkan PSBB dengan memperhatikan pertimbangan Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19. Ketua Pelaksana Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dapat memberi usulan kepada menteri kesehatan untuk menetapkan PSBB di wilayah tertentu. Apabila Menteri Kesehatan menyetujui usulan tersebut, kepala daerah di wilayah tertentu wajib melaksanakan PSBB. Dalam pelaksanaan PSBB ini, Pemerintah Daerah diwajibkan melaksanakan dan memperhatikan ketentuan sebagaimana diatur dalam UU No. 6 Tahun 2018 tentang Keekarantinaan Kesehatan serta diselenggarakan secara berkoordinasi dan bekerja sama dengan berbagai pihak terkait.

Untuk mengimplementasikan PP No. 21 Tahun 2020 tentang PSBB dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19, diperlukan dasar dalam pelaksanaan PSBB yang mengatur lebih teknis mengenai kriteria penetapan PSBB serta masing-masing teknis pelaksanaannya. Maka dari itu, pada tanggal 3 April 2020 Menteri Kesehatan mengeluarkan Permenkes RI No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19. Permenkes tersebut mengatur beberapa hal. Selain mengatur tentang kriteria dan cara mengajukan permohonan penetapan PSBB, Permenkes RI ini juga memuat tata cara penetapan PSBB.

Menteri Kesehatan membentuk tim yang bertugas untuk melaksanakan kajian epidemiologis serta melakukan kajian terhadap berbagai aspek meliputi politik, ekonomi, sosial, budaya, agama, pertahanan, dan keamanan. Tim akan berkoordinasi dengan Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 dalam melakukan kajian, kemudian tim akan memberikan rekomendasi penetapan PSBB kepada menteri paling lama 1 (satu) hari sejak diterimanya permohonan penetapan. Penetapan PSBB dilakukan atas dasar :

- ada bukti terjadi transmisi lokal;
- terjadi penyebaran kasus secara cepat di wilayah tertentu;
- peningkatan jumlah kasus secara bermakna dalam kurun waktu tertentu.

Selain berdasar pada ketentuan diatas, penetapan PSBB ini juga mempertimbangkan kesiapan daerah dalam hal-hal yang terkait dengan ketersediaan kebutuhan hidup dasar rakyat, ketersediaan sarana dan prasarana

kesehatan, kemudian ketersediaan anggaran dan operasionalisasi jaring pengaman sosial untuk rakyat terdampak, dan aspek keamanan. Namun dalam hal suatu daerah tidak memenuhi kriteria penetapan PSBB, Menteri dapat mencabut penetapan PSBB. Salah satu penetapan PSBB adalah peliburan tempat kerja. Peliburan ini ditujukan kepada seluruh tempat kerja kecuali untuk kantor atau instansi strategis yang memberi pelayanan terkait pertahanan dan keamanan, ketertiban umum, kebutuhan pangan, bahan bakar minyak dan gas, pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan kesehatan, perekonomian, keuangan, komunikasi, industri, ekspor dan impor, distribusi, logistik, serta kebutuhan dasar lainnya.

Untuk penerapan Permenkes No. 9 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19, Walikota Semarang mengeluarkan Peraturan Walikota No. 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 di Kota Semarang. Menindaklanjuti Peraturan Walikota tersebut, Disduk Capil menerapkan kebijakan pelayanan secara *full online*. Kebijakan ini mulai diterapkan mulai bulan Mei 2020 hingga Agustus 2020. Hal tersebut dilakukan guna mengurangi terjadinya kerumunan yang ada di Kantor Disduk Capil dan untuk mengurangi resiko penularan terhadap Pegawai yang melayani proses administrasi kependudukan tersebut. Karena pada jangka waktu tersebut, pandemi dinilai sedang dalam kondisi yang cukup parah.

Dalam melaksanakan pelayanan yang *full online* ini, pemerintah mengeluarkan aplikasi bernama Si D'nOK yang ditujukan kepada masyarakat untuk keperluan

pendaftaran dan pengurusan dokumen-dokumen yang akan di urus secara online.

Pelayanan secara online meliputi berbagai pembuatan dokumen seperti :

- Akta Kelahiran;
- Akta Kematian;
- KTP Elektronik;
- Kartu Identitas Anak (KIA);
- Kartu Keluarga (KK);
- Surat Pindah Datang;
- Surat Pindah Keluar; dan
- Layanan Update Data.

Selain melalui aplikasi Si D'nOK tersebut, masyarakat juga dapat melakukan pendaftaran secara online dengan cara mengakses website yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, yaitu <https://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/> .

## 2. Pelayanan *Online* dan Pelayanan Tatap Muka (Agustus 2020 – Mei 2021)

Pada tanggal 19 Juni 2020, Menteri Kesehatan mengeluarkan Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07 / MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19. Keputusan Menteri Kesehatan tersebut mengatur tentang prinsip umum protokol kesehatan yang wajib dilakukan oleh masyarakat untuk melindungi diri dan mencegah tertular Covid-19. Penularan Covid-19 dapat terjadi melalui droplet yang bisa menginfeksi manusia dengan masuknya droplet yang



mengandung virus *SARS-CoV-2* ke tubuh melalui hidung, mulut, dan mata. Oleh karena itu, ditetapkan protokol untuk perlindungan kesehatan individu yang meliputi :

- Menggunakan alat pelindung diri berupa masker yang menutupi hidung dan mulut hingga dagu, jika harus keluar rumah atau berinteraksi dengan orang lain yang tidak diketahui status kesehatannya (yang mungkin dapat menularkan Covid-19. Apabila menggunakan masker kain, sebaiknya gunakan masker kain 3 lapis.
- Membersihkan tangan secara teratur dengan cuci tangan pakai sabun dengan air mengalir atau menggunakan cairan antiseptik berbasis alkohol/*handsanitizer*. Selalu menghindari menyentuh mata, hidung, dan mulut dengan tangan yang tidak bersih (yang mungkin terkontaminasi droplet yang mengandung virus).
- Menjaga jarak minimal 1 meter dengan orang lain untuk menghindari terkena droplet dari orang yang bicara, batuk, atau bersin, serta menghindari kerumunan, keramaian, dan berdesakan. Jika tidak memungkinkan melakukan jaga jarak maka dapat dilakukan berbagai rekayasa administrasi dan teknis lainnya. Rekayasa administrasi dapat berupa pembatasan jumlah orang, pengaturan jadwal, dan sebagainya. Sedangkan rekayasa teknis antara lain dapat berupa pembuatan partisi, pengaturan jalur masuk dan keluar, dan lain sebagainya.

- Meningkatkan daya tahan tubuh dengan menerapkan Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) seperti mengonsumsi gizi seimbang, aktivitas fisik minimal 30 menit sehari dan istirahat yang cukup (minimal 7 jam), serta menghindari faktor risiko penyakit. Orang yang memiliki komorbiditas/penyakit penyerta/kondisi rentan seperti diabetes, hipertensi, gangguan paru, gangguan jantung, gangguan ginjal, kondisi immunocompromised/penyakit autoimun, kehamilan, lanjut usia, anak-anak, dan lain lain, harus lebih berhati-hati dalam beraktifitas di tempat dan fasilitas umum.

Untuk perlindungan kesehatan masyarakat di fasilitas umum dapat dilakukan dengan penyediaan sarana cuci tangan pakai sabun yang memenuhi standar atau penyediaan *handsantizer*, disinfeksi terhadap permukaan ruangan dan peralatan secara berkala serta pendisiplinan perilaku masyarakat yang berisiko dalam penularan Covid-19 seperti berkerumun dan tidak menjalankan protokol kesehatan sebagaimana semestinya.

Selain itu, upaya lainnya adalah dengan melakukan penanganan untuk mencegah terjadinya penyebaran yang lebih luas, antara lain berkoordinasi dengan dinas kesehatan setempat atau fasilitas pelayanan kesehatan untuk melakukan pelacakan kontak erat, pemeriksaan rapid test atau Real Time Polymerase Chain Reaction (RT-PCR), serta penanganan lain sesuai kebutuhan. Terhadap penanganan bagi yang sakit atau meninggal di tempat dan fasilitas umum merujuk pada standar yang berlaku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sebagai upaya pengimplementasian Keputusan Menteri Kesehatan tersebut, Pada tanggal 20 Juni 2020 Pemerintah Kota Semarang melalui Walikota mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang No. 41 Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Semarang No. 28 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 di Kota Semarang. Dengan dikeluarkannya 2 Peraturan-peraturan tersebut, Disduk Capil Kota Semarang mulai menerapkan pelayanan online serta tatap muka pada bulan Agustus 2020 hingga Mei 2021. Kebijakan tersebut diambil karena kondisi dan situasi pandemi di Kota Semarang dirasa sudah membaik.

Dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan online + tatap muka ini, Disduk Capil Kota Semarang melaksanakan Prokes 3M yang telah dijelaskan dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor HK.01.07 / MENKES/382/2020 tentang Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat di Tempat Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 yaitu memakai masker, mencuci tangan dan mengatur jarak antar antrian minimal 1 meter sebagai upaya untuk mencegah serta memutus rantai penyebaran Covid-19. Kantor Disduk Capil juga menyediakan fasilitas cuci tangan pakai sabun di pintu masuk kantor sebagai upaya perlindungan bagi kesehatan masyarakat.

Untuk pelaksanaan layanan yang dilakukan secara tatap muka, Disduk Capil hanya membatasi untuk 20 antrian. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mencegah timbulnya kerumunan antrian. Jadi sistem kebijakan ini adalah

mendaftar secara online melalui Aplikasi Si D'nOK atau masyarakat dapat mengakses website <https://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/> terlebih dahulu untuk mendapatkan nomer antrian serta verifikasi, kemudian setelah mendapat nomer antrian, masyarakat di minta untuk datang ke kantor guna perekaman data serta pengambilan dokumen yang sudah selesai dibuat.

Pada tanggal 10 Februari 2021 Presiden mengeluarkan Perpres No. 14 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Perpres No. 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19. Dalam peraturan tersebut memuat tentang pengadaan vaksin dan pelaksanaan vaksinasi oleh negara Indonesia dan diwajibkan kepada warga negara Indonesia untuk menerima vaksin yang telah disediakan oleh pemerintah. Peraturan tersebut kemudian diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Kementerian Kesehatan No. 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksin Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19 pada tanggal 25 Februari 2021. Pelaksanaan vaksinasi Covid-19 ini bertujuan untuk :

- mengurangi transmisi/penularan Covid-19
- menurunkan angka kesakitan dan kematian akibat Covid-19
- mencapai kekebalan kelompok di masyarakat (*herd immunity*)
- melindungi masyarakat dari Covid-19 agar tetap produktif secara sosial dan ekonomi.

Peraturan Kementerian Kesehatan No. 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksin Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19 tersebut mengatur sasaran kelompok prioritas penerima vaksin Covid-19 yaitu :

- tenaga kesehatan, asisten tenaga kesehatan, dan tenaga penunjang yang bekerja pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
- masyarakat lanjut usia dan tenaga/petugas pelayanan publik;
- masyarakat rentan dari aspek geospasial, sosial, dan ekonomi;
- masyarakat lainnya.

Karena tenaga petugas penyelenggara pelayanan publik menjadi salah satu prioritas untuk pelaksanaan vaksinasi covid-19, untuk menindaklanjuti Peraturan Kementerian Kesehatan No. 10 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Vaksin Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19 tersebut, Disduk Capil Kota Semarang mengadakan vaksinasi program untuk para pegawainya. Vaksinasi program adalah pelaksanaan vaksinasi kepada masyarakat yang pendanaannya ditanggung atau dibebankan pemerintah.

Vaksinasi di Disduk Capil Kota Semarang dilakukan pada bulan Febuari untuk vaksin tahap pertama dan bulan Maret untuk vaksin tahap kedua. Para pegawai serta staf yang bekerja di Kantor Disduk Capil ini diwajibkan untuk mengikuti vaksin tersebut tanpa terkecuali. Hal tersebut dilakukan untuk mengikuti aturan dari pemerintah pusat yang mewajibkan vaksin bagi para pelaku pelayanan publik demi mencegah penularan dan persebaran Covid-19. Apabila terdapat pihak atau oknum

yang mencoba untuk menghalangi atau menghambat proses pelaksanaan vaksinasi, akan diberikan sanksi administratif kepada pelakunya.

Pada akhir bulan Maret, yaitu pada tanggal 20 sampai 30 Disduk Capil sempat menutup pelayanan tatap muka sementara dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang kembali terjangkit Covid-19 dan bahkan ada yang hingga meninggal dunia. Namun setelah itu, pelayanan tatap muka kembali dibuka hingga bulan Juni 2021 tetapi tetap dengan jumlah antrian yang dibatasi.

### 3. Penerapan Pelayanan *Full Online* Kembali (Juni 2021 – Agustus 2021)

Kondisi pandemi Covid-19 semakin parah. Pada bulan Mei tahun 2021, tercatat total 518 orang dikonfirmasi positif covid dan 2.948 orang meninggal dunia akibat infeksi virus Covid-19. Seiring dengan berjalannya waktu dan kondisi perkembangan Covid-19 di Indonesia, pada tanggal 31 Mei 2021 Mendagri kembali mengeluarkan peraturan baru yaitu Instruksi Mendagri No. 12 Tahun 2021 tentang Perpanjangan PPKM berbasis Mikro dan Mengoptimalkan Posko Penanganan *Corona Virus Disease* 2019 di Tingkat Desa dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran Covid-19.

Dalam Instruksi Mendagri No. 12 Tahun 2021 tentang Perpanjangan PPKM berbasis Mikro dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 ini menjelaskan bahwa Gubernur dapat menetapkan dan mengatur PPKM yang berbasis mikro pada masing-masing Kabupaten/Kotanya diseluruh desa dan kelurahan sampai dengan tingkat RT/RW yang berpotensi menimbulkan penularan Covid-19 sesuai kondisi wilayah dengan memperhatikan cakupan pemberlakuan pembatasan. PPKM Mikro

yang dimaksud adalah dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria zonasi pengendalian wilayah hingga tingkat RT dengan berbagai kriteria yang disebut zona. Ada 4 macam kriteria zonasi yaitu meliputi :

1). Zona Hijau

Yang dimaksud dengan zona hijau adalah zona dengan kriteria tidak ada kasus Covid-19 di satu RT, maka skenario pengendalian dilakukan dengan *survelains* aktif. Seluruh suspek di tes dan pemantauan kasus tetap dilakukan secara rutin dan berkala.

2). Zona Kuning

Kriteria zona kuning ini adalah jika terdapat 1(satu) sampai dengan 2(dua) rumah dengan kasus konfirmasi positif dalam satu RT selama 7(tujuh) hari terakhir. Skenario pengendaliannya adalah dengan menemukan kasus suspek dan pelacakan kontak erat, kemudian melakukan isolasi mandiri untuk pasien positif dan kontak erat dengan pengawasan ketat.

3). Zona Oranye

Suatu daerah dapat di kategorikan zona oranye apabila terdapat 3 (tiga) sampai 5 (lima) rumah dengan kasus konfirmasi positif dalam satu RT selama 7 (tujuh) hari terakhir. Skenario pengendaliannya adalah menemukan kasus suspek dan pelacakan kontak erat, kemudian melakukan isolasi secara mandiri untuk pasien positif dan kontak erat dengan pengawasan ketat, serta menutup tempat ibadah, tempat bermain anak, dan tempat umum lainnya kecuali sektor esensial.

4). Zona Merah

Zona merah merupakan tingkatan paling akhir untuk kriteria zonasi. Suatu daerah dapat dikategorikan ke dalam zona merah apabila terdapat lebih dari 5 (lima) rumah dengan kasus konfirmasi positif dalam satu RT selama 7 (tujuh) hari terakhir. Skenario pengendaliannya adalah pemberlakuan PPKM tingkat RT yang meliputi beberapa hal berikut :

- Menemukan kasus suspek dan pelacakan kontak erat;
- Melakukan isolasi mandiri/terpusat dengan pengawasan ketat;
- Menutup rumah ibadah, tempat bermain anak dan tempat umum lainnya kecuali sektor esensial;
- Melarang kerumunan lebih dari 3 (tiga) orang;
- Membatasi akses keluar masuk wilayah RT maksimal hingga pukul 20.00;
- dan
- Meniadakan kegiatan sosial masyarakat di lingkungan RT yang menimbulkan kerumunan dan berpotensi menyebabkan penularan Covid-19.

Disduk Capil Kota Semarang menutup pelayanan tatap muka dan kembali menerapkan pelayanan full online pada bulan Juni 2021. Hal tersebut dikarenakan Kota Semarang menjadi salah satu zona merah Covid-19 pada tanggal 21 Juni 2021. Penyebab utama yang menjadikan Kota Semarang menjadi Zona Merah adalah warga yang keluar masuk kota pasca libur lebaran 1442 H Mei yang lalu. angka pasien terjangkit Virus Covid-19 melonjak drastis dan karena hal tersebut, hingga



menjadikan Kota Semarang salah satu zona merah Covid-19 di Provinsi Jawa tengah.

Walikota Semarang mengeluarkan peraturan walikota terbaru yaitu Peraturan Walikota Semarang No. 26 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kota Semarang pada tanggal 7 Juni 2021 sesuai dengan Instruksi Mendagri No.12 tahun 2021 tentang Perpanjangan PPKM berbasis Mikro dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran Covid-19 sebagai dasar pembatasan segala kegiatan masyarakat selama Kota Semarang menjadi zona merah. Peraturan tersebut juga menjadi pedoman pelaksanaan pembatasan kegiatan masyarakat (PPKM) Mikro.

Pada tanggal 2 Juli Mendagri kembali memberikan peraturan terbaru yaitu Instruksi Mendagri No. 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat di Wilayah Jawa dan Bali. Instruksi Mendagri ini memuat tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat Covid-19 di wilayah Jawa dan Bali sesuai dengan kriteria level situasi pandemi berdasarkan assesmen dan untuk melengkapi pelaksanaan Instruksi Mendagri No.12 Tahun 2021 tentang Pembatasan Kegiatan Masyarakat Berbasis Mikro serta mengoptimalkan Posko Penanganan COVID-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan untuk Pengendalian Penyebaran COVID-19. Penetapan level wilayah berpedoman pada indikator penyesuaian upaya kesehatan masyarakat dan

pembatasan sosial dalam penanggulangan pandemi Covid-19 yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan. Untuk wilayah Kota Semarang masih masuk di kriteria level 4. PPKM Darurat ini dilakukan dalam upaya mencegah dan mengendalikan meluasnya penyebaran Covid-19 serta untuk memutus persebaran rantai Covid-19. Dalam Instruksi Mendagri ini juga menjelaskan mengenai penguatan 3T yaitu pemeriksaan dini (*testing*), pelacakan kontak erat (*tracking*), dan perawatan (*treatment*). Selain itu, instruksi mendagri ini juga memuat mengenai upaya percepatan vaksinasi harus terus dilakukan untuk melindungi sebanyak mungkin orang dan upaya ini dilakukan untuk menurunkan laju penularan serta mengutamakan keselamatan mereka yang rentan untuk meninggal (seperti lansia, orang dengan komorbid) mengingat kapasitas kesehatan yang terbatas dan dampak jangka panjang dari infeksi Covid-19.

Sebagai upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk menindaklanjuti Instruksi Mendagri Instruksi Mendagri No. 15 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Darurat di Wilayah Jawa dan Bali tersebut adalah dengan mengeluarkan peraturan melalui Walikota, yaitu Peraturan Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid-19 di Kota Semarang pada tanggal 3 Juli 2021. Peraturan Walikota ini dimaksudkan sebagai pedoman Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Darurat dalam rangka pencegahan dan pengendalian percepatan penanganan Covid-19 di Kota Semarang. Dalam Perwali No. 41 Tahun 2021 ini menginstruksikan pembatasan kegiatan

bekerja di tempat kerja/ kantor. Selain itu, Perwal tersebut juga mewajibkan kepada pimpinan tempat kerja/kantor untuk :

- mengatur kembali jam kerja/layanan
- mengatur jumlah pekerja yang masuk atau shift
- menjaga agar pelayanan yang diberikan dan/atau kegiatan usaha tetap berjalan secara terbatas
- menerapkan protokol kesehatan secara ketat
- memberikan perlindungan kepada pekerja yang terpapar Covid-19.

Oleh karena itu, Disduk Capil Kota Semarang menerapkan Pelayanan Full online kembali sesuai dengan instruksi yang dimuat dalam Perwal No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat Covid-19 di Kota Semarang. Selain itu, kebijakan pelayanan *full online* ini diterapkan karena melonjaknya angka pasien terpapar Covid-19 dan angka kematian akibat Covid-19 di Kota Semarang yang menjadikan kondisi dan situasi yang dirasa tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan tatap muka.

Dalam penerapan kebijakan ini, Disduk Capil juga menerapkan *Work From Home* (WFH) bagi para pegawainya yaitu dengan cara mengatur jam kerja serta mengatur jumlah pekerja yang masuk atau dengan sistem shift jam kerja atau jam kerja bergantian. Hal tersebut sesuai dengan Peraturan dari Walikota No. 41 Tahun 2021 tentang PPKM Darurat yang mewajibkan pembatasan kegiatan bekerja di tempat kerja atau kantor selama masa tersebut. Disduk Capil Kota Semarang hanya

memberi ketetapan 25% untuk para pekerja yang diperbolehkan bekerja di kantor dari jumlah keseluruhan pegawai.

#### 4. Pelayanan *Online* dan Pelayanan Tatap Muka (Agustus 2021)

Pada tanggal 25 Juli 2021, Pemerintah pusat mengeluarkan peraturan terbaru melalui mendagri, yaitu Instruksi Mendagri No. 24 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4 dan Level 3 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali. Kota Semarang masih termasuk dalam kriteria Level 4. Instruksi Mendagri ini juga memberlakukan pembatasan kepada wilayah yang masuk kriteria Level 4 terkait pelaksanaan kegiatan pada sektor esensial pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang tidak bisa ditunda pelaksanaannya. Dalam Instruksi Mendagri ini diberlakukan pembatasan untuk sektor esensial pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang tidak bisa ditunda pelaksanaannya hanya diberi batas 25% (dua puluh lima persen) maksimal pegawai yang diperbolehkan bekerja di kantor dengan protokol kesehatan yang diterapkan secara ketat.

Memperhatikan Instruksi Mendagri No. 24 Tahun 2021 tersebut, Walikota Semarang mengeluarkan Peraturan Walikota Semarang No. 49 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Dan Pengendalian Covid-19 (COVID-19) Di Kota Semarang pada tanggal 26 Juli 2021 yang kemudian dilengkapi dengan dikeluarkannya Instruksi Walikota Semarang No. 1 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang.

Dengan diberikannya Instruksi tersebut maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kembali melakukan pelayanan tatap muka atau pelayanan secara langsung pada bulan Agustus 2021. Tetapi dalam pelaksanaan kebijakan ini, masih tetap dengan melaksanakan protokol kesehatan yang telah dianjurkan secara ketat dan pelayanan secara tatap muka yang diterapkan juga jumlahnya masih dibatasi.

Dalam pelaksanaan kebijakan ini, telah ditetapkan jumlah pegawai yang diperbolehkan berkerja dikantor sesuai dengan Instruksi Walikota Semarang No. 1 Tahun 2021. Untuk para pegawai sudah masuk 50% (lima puluh persen) dari jumlah seluruh pegawai sudah mulai bekerja di kantor. Untuk bagian pelayanan administrasi kantor hanya boleh dibatasi sekitar 25% (dua puluh lima persen) yang diperbolehkan masuk atau bekerja di tempat kerja. Batas untuk pelayanan secara langsung masih sama seperti sebelumnya, yaitu hanya 20 orang yang diperbolehkan datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.

Kemudian Mendagri kembali mengeluarkan peraturan terbaru yaitu Instruksi Mendagri No. 30 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali pada 9 Agustus 2021. Terdapat perubahan pada jumlah pegawai pelaksana kegiatan esensial pada sektor pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang tidak bisa ditunda pelaksanaannya. Pada sektor tersebut diberlakukan penambahan jumlah pegawai dari 25% (dua puluh lima persen) menjadi 50% (lima puluh persen) maksimal pegawai yang diperbolehkan bekerja dikantor dengan protokol kesehatan secara ketat. Menanggapi hal tersebut, Walikota Semarang mengeluarkan Instruksi

Walikota Semarang No. 2 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang sebagai pengganti untuk Instruksi Walikota Semarang sebelumnya. Instruksi Walikota tersebut memuat perubahan tentang jumlah pegawai yang diperbolehkan bekerja dikantor. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang melakukan penambahan pada jumlah pegawai yang bekerja dikantor sesuai dengan Instruksi Walikota Semarang No. 2 Tahun 2021 yaitu dari 50% (lima puluh persen) menjadi 100% (seratus persen). Namun tidak ada perubahan dalam jumlah antrian yang diperbolehkan hadir ke kantor

Mendagri kembali mengeluarkan intruksi baru, yaitu Instruksi Mendagri No. 34 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali pada tanggal 17 Agustus 2021 atau bertepatan dengan Hari Kemerdekaan Indonesia. Instruksi Mendagri ini memuat beberapa perubahan mengenai level PPKM di berbagai Wilayah di Jawa dan Bali. Dalam Instruksi Mendagri No. 34 Tahun 2021 ini dijelaskan bahwa tingkat PPKM di Kota Semarang turun dari Level 4 menjadi ke Level 3. Hal itu diberitakan melalui Instruksi Walikota No. 3 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan PPKM Level 3 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang berdasarkan Instruksi Mendagri No. 34 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali serta berdasarkan Peraturan Walikota sebelumnya, yaitu Peraturan Walikota Semarang No. 49 Tahun 2021 tentang PPKM Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan

Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang. Selain perubahan mengenai turunnya tingkat PPKM di Kota Semarang sudah turun menjadi Level 3, tidak ada perubahan signifikan dari kebijakan yang diterapkan.

Barulah saat keluarnya instruksi terbaru dari mendagri, yaitu Instruksi Mendagri No. 38 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali pada tanggal 31 Agustus 2021, terdapat beberapa perubahan kebijakan. Dimulai ketika Walikota Semarang memberikan perintah melalui Instruksi Walikota No.4 Tahun 2021 tentang PPKM Level 2 Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang pada tanggal 31 Agustus 2021. Tingkat PPKM di Kota Semarang turun dari Level 3 menjadi Level 2. Selain itu, terdapat perubahan dari kebijakan yang diterapkan oleh Disduk Capil Kota Semarang sesuai dengan ketentuan Instruksi Walikota Semarang tersebut. Perubahan yang dilakukan adalah dengan menambah jumlah antrian pelayanan secara langsung yaitu dari 20 menjadi 40 antrian. Kemudian, jumlah pegawai untuk bagian pelayanan administrasi perkantoran bertambah menjadi 50% (lima puluh persen) dari sebelumnya yang hanya 25% (dua puluh lima persen) jumlahnya.<sup>100</sup>

---

<sup>100</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tanggal 21 September 2021

### **C. Kualitas pelayanan publik saat kebijakan diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang**

Kualitas merupakan salah satu poin penting yang menjadi penilaian dari penerapan suatu kebijakan terhadap pelayanan publik. Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Untuk menentukan kualitas dari suatu sistem atau tatanan diperlukan sebuah standar atau tolok ukur. Tolok ukur adalah sesuatu yang digunakan sebagai dasar untuk mengukur dan menilai. Dalam hal ini ada 4 klasifikasi yang menjadi tolok ukur kualitas yaitu :

#### **1. Sangat Baik**

Penjelasan dari klasifikasi yang pertama adalah ketika semua antrian pengurusan dokumen terselesaikan dengan tepat waktu dan tidak ada keluhan atau kritik yang diterima oleh Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada saat kebijakan diterapkan.

#### **2. Cukup Baik**

Definisi baik dalam klasifikasi ini adalah semua antrian pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu, tetapi terdapat beberapa keluhan atau kritik yang diterima oleh Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada saat kebijakan diterapkan.

#### **3. Kurang Baik**

Kurang baik yang dimaksud adalah sebagian antrian pengurusan dokumen tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu, serta terdapat beberapa keluhan dan kritik



yang diterima oleh Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada kebijakan yang diterapkan.

#### 4. Tidak Baik

Keadaan dimana seluruh antrian pengurusan dokumen tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu, banyak keluhan dan kritik yang diterima oleh Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik pada kebijakan yang diterapkan, serta terdapat pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai. Pelanggaran yang dimaksud adalah berupa pungutan biaya yang diminta kepada masyarakat untuk mempercepat proses pengurusan dokumen yang dimohon.

Kualitas dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada saat penerapan masing-masing kebijakan tidak sama. Penilaian terhadap kualitas hal tersebut juga bergantung pada suara warga yang memberi masukan, kritik, atau komplain pada website Disduk Capil Kota Semarang, yaitu pada <https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/suara-warga>. Pada laman tersebut dapat dilihat berbagai masukan atau tanggapan dari masyarakat terhadap proses pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Disduk Capil Kota Semarang. Untuk penjelasan mengenai kualitas pelayanan publik pada saat penerapan tiap kebijakan adalah sebagai berikut.

##### 1. Kebijakan Pelayanan *Full Online* (Mei 2020 – Agustus 2020)

Penerapan kebijakan ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dilakukan kurang baik. Hal ini dikarenakan Disduk Capil Kota Semarang tidak dapat

menyelesaikan semua antrian pelayanan pengurusan dokumen dengan tepat waktu. Karena pengurusan dokumen tidak dapat terselesaikan dengan tepat waktu menyebabkan terdapat beberapa komplain dari masyarakat. Selain komplain mengenai kurang tepat waktunya penyelesaian dokumen, masyarakat juga menyampaikan keluhan mengenai kesulitan dalam mengakses aplikasi yang disediakan oleh Disduk Capil Kota Semarang, yaitu Si'DnOK. Selain itu, aplikasi Si'DnOK masih sering terjadi eror saat diakses.

## 2. Pelayanan *Online* dan Pelayanan Tatap Muka (Agustus 2020 – Mei 2021)

Penerapan kebijakan ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dilakukan cukup baik. Hal ini dikarenakan Disduk Capil Kota Semarang dapat menyelesaikan semua antrian pelayanan pengurusan dokumen dengan tepat waktu. Meskipun semua antrian pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu, masih terdapat beberapa pertanyaan dari masyarakat yang diterima Disduk Capil Kota Semarang prosedur pendaftaran secara online melalui aplikasi Si'DnOK.

## 3. Penerapan Pelayanan *Full Online* Kembali (Juni 2021 – Agustus 2021)

Penerapan kebijakan ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dilakukan cukup baik. Hal ini dikarenakan Disduk Capil Kota Semarang dapat menyelesaikan semua antrian pelayanan pengurusan dokumen dengan tepat waktu. Tidak ada keluhan yang diterima Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat, hanya terdapat beberapa pertanyaan mengenai pengambilan dokumen yang telah diurus serta pertanyaan mengenai prosedur penggunaan aplikasi Si'DnOK.

#### 4. Penerapan Pelayanan *Online* + Tatap Muka (Agustus 2021)

Penerapan kebijakan ini mengakibatkan kualitas pelayanan yang dilakukan sangat baik. Hal ini dikarenakan Disduk Capil Kota Semarang dapat menyelesaikan semua antrian pelayanan pengurusan dokumen dengan tepat waktu. Tidak ada keluhan yang diterima Disduk Capil Kota Semarang dari masyarakat. Hanya ada pertanyaan mengenai prosedur penggunaan aplikasi Si'DnOK.

#### **D. Kendala dari kebijakan yang diterapkan serta upaya yang dilakukan Dinas**

##### **Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menangani kendala**

Penerapan kebijakan baru sebagian besar pasti menemui kendala. Dalam penerapan beberapa kebijakan tersebut, Disduk Capil Kota Semarang menemui beberapa kendala yang menjadikan pelayanan terhadap masyarakat lumayan terganggu. Banyak faktor yang menjadi kendala dalam penerapan kebijakan yang telah diterapkan oleh Disduk Capil Kota Semarang. Hal itu disebabkan oleh perubahan tatacara pelayanan dari pelayanan tatap muka atau pelayanan secara langsung yang beralih ke pelayanan *full online* yang pastinya bergantung pada jaringan dan kemampuan masing-masing individu dalam mengakses website atau menggunakan aplikasi yang telah disediakan oleh Dinas.

Berikut adalah penjelasan mengenai beberapa kendala yang didapatkan ketika penerapan kebijakan-kebijakan tersebut.

##### a. Jaringan

Di masa Pandemi Covid-19 ini, kebanyakan kegiatan dilangsungkan dengan cara online seperti sekolah, bisnis, dan bahkan hingga ibadah juga secara online. Hal

tersebut membuat jaringan internet melemah yang mengakibatkan website sulit di akses atau sering terjadinya eror ketika proses input data masyarakat oleh pegawai Disduk Capil. Oleh karena itu masalah jaringan ini menjadi kendala yang cukup sulit dikarenakan banyak kegiatan selain pelayanan yang dilakukan oleh Disduk Capil yang dilakukan secara online.

b. Tenaga

Di saat penerapan kebijakan pelayanan *full online*, jumlah antrian *online* yang di terima Disduk Capil kota Semarang pun meningkat. Hal tersebut yang mengakibatkan banyaknya antrian online pada pengurusan dokumen. Sehingga pada masa kebijakan tersebut diterapkan, tenaga kerja yang ada dirasa jumlahnya kurang untuk menangani banyaknya jumlah antrian tersebut.

c. Kurangnya Kemampuan masyarakat

Dalam hal ini yang dimaksud adalah masyarakat kurang mengerti tata cara atau prosedur dalam melakukan pelayanan secara online. Terutama untuk masyarakat yang kurang mengerti penggunaan internet dan cara melakukan pendaftaran secara online untuk mendapatkan nomer antrian dan mendapatkan verifikasi sebelum datang ke kantor untuk kemudian melakukan perekaman data. Hal tersebut menjadi salah satu kesulitan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan, karena sebelumnya terbiasa dengan pelayanan tatap muka atau pelayanan secara langsung ke Kantor Disduk Capil Kota Semarang.

d. Aplikasi Kurang Sempurna

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang mengeluarkan aplikasi untuk proses pelayanan pendaftaran online untuk masyarakat. Aplikasi tersebut adalah Si'DnOK. Selama penerapan kebijakan *full online*, masyarakat diarahkan untuk melakukan proses pendaftaran melalui aplikasi tersebut. Tetapi dalam penggunaannya, aplikasi yang disediakan Disduk Capil untuk masyarakat melakukan proses pengurusan administrasi kependudukan tersebut di nilai masih banyak kekurangan. Masyarakat bingung untuk mengakses aplikasi tersebut sehingga malah menjadi kesulitan untuk masyarakat.

#### e. Meningkatkan Pelayanan Kematian

Pandemi Covid-19 ini menyebabkan angka kematian yang sangat tinggi. Hal tersebut menyebabkan meningkatnya angka antrian pelayanan kematian yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tercatat sekitar kurang lebih ada sekitar 2000 jumlah antrian yang masuk di website yang disediakan. Hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan jumlah pegawai yang berkerja di bidang pelayanan kematian. Pegawai yang bekerja di bidang pelayanan kematian jumlahnya hanya 2 orang saja.<sup>101</sup>

Dengan banyaknya kendala ketika penerapan kebijakan tersebut, Disduk Capil berupaya untuk menemukan cara agar kendala tersebut dapat ditangani dengan baik dan tentunya dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih baik agar dapat memudahkan masyarakat dalam memudahkan pelayanan yang diinginkan.

---

<sup>101</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tanggal 21 September 2021

Beberapa langkah yang diambil oleh Disduk Capil sebagai upaya dalam menangani berbagai kendala tersebut meliputi :

a. Penambahan Kapasitas Internet

Dalam mengatasi kendala jaringan yang di hadapi selama pelayanan secara *full online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengambil langkah untuk melakukan mitra dengan Kominfo Kota Semarang untuk meningkatkan kapasitas internet kantor menjadi 10.000 Mbps untuk upaya mencegah terjadinya internet yang lamban atau melemahnya jaringan internet pada saat proses pelayanan administrasi kependudukan. Bagian yang mengurus permitraan dengan Kominfo ini adalah bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan.

b. Penggunaan Ahli IT di setiap Kelurahan

Kota Semarang memiliki 177 kelurahan. Untuk memudahkan proses pendaftaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, Disduk Capil menempatkan ahli IT yang jumlahnya 1 orang di setiap kelurahan. Penempatan ahli IT di setiap kelurahan di lakukan mulai bulan Juni 2021. Penggunaan ahli IT ini bertujuan untuk membantu proses pendaftaran masyarakat supaya lebih mudah. Tugas dari ahli IT sendiri adalah melakukan input data dari masyarakat kelurahan setempat kemudian menyalurkannya ke kantor pusat Disduk Capil. Dari kebijakan ini mendapat respon positif dari masyarakat karena dianggap sangat membantu dalam proses pendaftaran administrasi kependudukan.

c. Penyempurnaan Aplikasi

Disduk Capil melalui Pranata Komputer melakukan penyempurnaan aplikasi yang sebelumnya dinilai banyak kekurangan serta menyulitkan masyarakat dalam melakukan pendaftaran pengurusan administrasi kependudukan. Dan kebijakan ini mendapat respon positif dari masyarakat karena dianggap mempermudah dalam proses pendaftaran administrasi kependudukan secara online.

#### d. Solusi untuk Bagian Pelayanan Kematian

Untuk mengatasi meningkatnya angka kematian, Disduk Capil melakukan kebijakan dengan cara menerapkan sistem 6 hari kerja untuk menangani banyaknya antrian angka kematian itu sendiri. Selain itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menempatkan beberapa staf dari bidang lain untuk membantu menangani masalah di bidang kematian yang memiliki antriannya yang bisa dikategorikan sangat banyak.

#### e. Inovasi Pelayanan

Disduk Capil juga melakukan beberapa inovasi pelayanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19. Beberapa inovasi yang dilakukan adalah :

##### 1). Pelayanan 3 in 1

Maksud dari 3 in 1 ini adalah masyarakat yang mengurus 1 dokumen mendapatkan 3 output pengurusan dokumen lainnya.

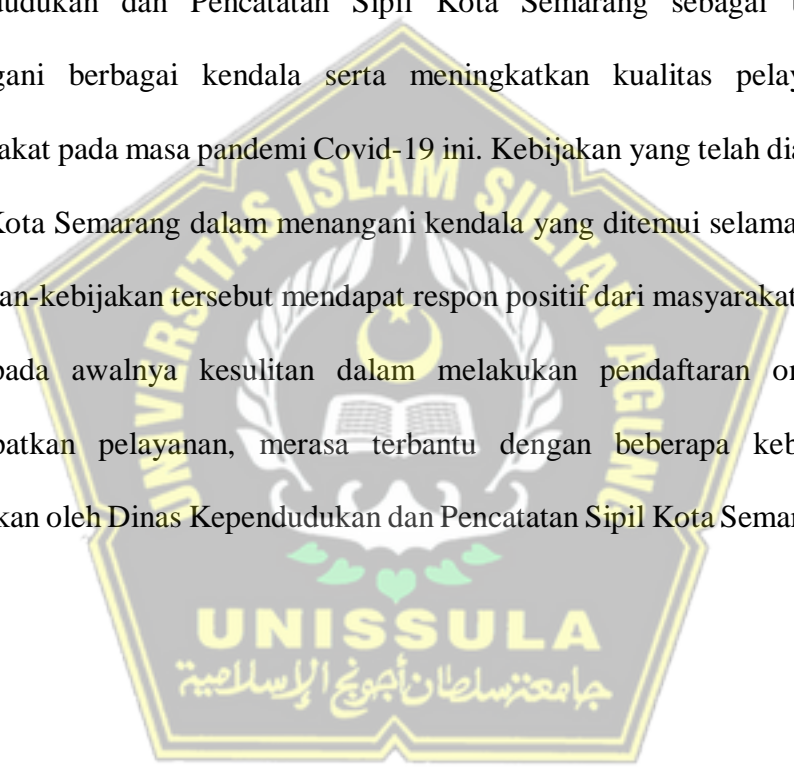
##### 2). Jembol Tiger Japri

Pelayanan yang diberikan kepada warga yang tidak mampu datang ke Tempat Perekaman Data Kependudukan, misalnya bagi lansia, difabel, atau warga yang

sakit sehingga petugas dari Disduk Capil akan datang kerumah dan melakukan perekaman KTP-el di rumah warga.

3). Pelayanan diluar Jam Kerja di TPDK Kecamatan secara terjadwal pada hari Sabtu dan Minggu.<sup>102</sup>

Berbagai kebijakan yang telah dijelaskan diatas diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai upaya untuk menangani berbagai kendala serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat pada masa pandemi Covid-19 ini. Kebijakan yang telah diambil Disduk Capil Kota Semarang dalam menangani kendala yang ditemui selama menerapkan kebijakan-kebijakan tersebut mendapat respon positif dari masyarakat. Masyarakat yang pada awalnya kesulitan dalam melakukan pendaftaran online supaya mendapatkan pelayanan, merasa terbantu dengan beberapa kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang tersebut.



---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tanggal 21 September 2021





## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis pada BAB III, pengaruh dari kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dapat dilihat melalui dalam dilihat melalui tiga elemen kebijakan yaitu :

#### **1. Kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Selama Pandemi Covid-19.**

##### **a. Pelayanan Full Online (Mei 2020 – Agustus 2020)**

Kebijakan ini mulai diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada bulan Mei hingga Agustus tahun 2020. Dalam pelaksanaan pelayanan *full online* ini, Dispenduk Capil telah mengeluarkan aplikasi Si D'nOK yang ditujukan kepada masyarakat untuk melakukan proses administrasi kependudukan secara online. Selain mengeluarkan aplikasi Si D'nOk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga menyediakan website <https://eservices.dispendukcapil.semarangkota.go.id/> yang dapat diakses oleh masyarakat untuk keperluan pendaftaran dan pengurusan dokumen.

b. Pelayanan *Online* + Tatap Muka (Agustus 2020 – Mei 2021)

Kebijakan ini diterapkan pada bulan Agustus 2020 hingga Maret 2021 ketika kondisi pandemi di Kota Semarang dirasa membaik. Dalam pelaksanaan pelayanan tatap muka, Disduk Capil Kota Semarang tetap memperhatikan protokol kesehatan yang telah dianjurkan. Untuk pelayanan tatap muka hanya dibatasi untuk 20 antrian. Vaksinasi juga dilakukan oleh Disduk Capil untuk seluruh pegawai dan staff yang bekerja tanpa terkecuali. Hal tersebut dilakukan untuk mengikuti Perpres No. 14 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Perpres No. 99 Tahun 2020 tentang Pengadaan dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19 yang mewajibkan vaksin untuk seluruh pelaku pelayanan publik demi mencegah penularan dan penyebaran Covid-19. Disduk Capil sempat menutup pelayanan tatap muka pada akhir bulan Maret 2021, tepatnya pada tanggal 20 sampai 30, dikarenakan terdapat beberapa pegawai yang terinfeksi Covid-19.

c. Penerapan Pelayanan Full Online Kembali (Juni 2021 – Agustus 2021)

Disduk Capil menutup pelayanan tatap muka dan menerapkan pelayanan full online kembali pada bulan Juni 2021. Hal ini dikarenakan Kota Semarang menjadi salah satu zona merah Covid-19. Penyebab utamanya adalah banyaknya warga yang keluar masuk kota pasca libur lebaran 1442 H. Penerapan kebijakan ini dilakukan untuk mengikuti Peraturan Walikota No. 26 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang sebagai upaya tindak lanjut dari Instruksi Mendagri No. 12 Tahun tentang Perpanjangan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan

Masyarakat Berbasis Mikro dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan Untuk Pengendalian Covid-19. Dalam penerapan kebijakan ini, Disduk Capil menerapkan sistem *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office* (WFO) bagi para pegawainya yaitu dengan cara mengatur jam kerja pegawai melalui sistem jam kerja bergantian. Hanya 25% dari jumlah seluruh pegawai yang diperbolehkan bekerja di kantor.

d. Pelayanan *Online* dan Tatap Muka (Agustus 2021)

Pelayanan *online* dan tatap muka kembali diterapkan oleh Disduk Capil Kota Semarang sebagai upaya menjalankan Instruksi Walikota No. 2 Tahun 2021 tentang PPKM Level 4 untuk tindak lanjut dari Peraturan Walikota No. 49 Tahun 2021 tentang Pemberlakuan PPKM Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 di Kota Semarang. Kebijakan ini mulai diterapkan pada bulan Agustus 2021. Pelayanan tatap muka tetap dilakukan dengan jumlah yang dibatasi yaitu hanya 20 antrian. Pegawai dikantor juga jumlahnya masih dibatasi dengan sistem shift kerja sama seperti kebijakan sebelumnya. Hanya 50% daari jumlah keseluruhan pegawai yang diperbolehkan untuk bekerja dikantor.

Perubahan kebijakan tentang batas jumlah pegawai dan antrian dimulai ketika Walikota Semarang mengeluarkan Instruksi Walikota No. 4 Tahun 2021 tentang PPKM Level 2. Batas jumlah antrian bertambah menjadi 40 antrian dan pegawai yang diperbolehkan bekerja di kantor menjadi 100% dari jumlah keseluruhan pegawai.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa Disduk Capil telah melakukan beberapa langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk masyarakat selama masa pandemi Covid-19 dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan. Sosialisasi mengenai tatacara atau petunjuk untuk melakukan pendaftaran online melalui berbagai sosial media.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Terdapat perbedaan kualitas pada masing-masing kebijakan yang telah diterapkan oleh Disduk Capil Kota Semarang. Untuk pelayanan publik saat penerapan kebijakan yang pertama, yaitu pelayanan *full online* dirasa kurang baik karena banyak dokumen yang tidak terselesaikan secara tepat waktu serta banyak keluhan dari masyarakat yang diterima mengenai aplikasi yang disediakan oleh Disduk Capil, yaitu Si'DnOK. Kemudian untuk kebijakan yang kedua, yaitu pelayanan *online* dan pelayanan tatap muka, penerapan kebijakan menghasilkan pelayanan yang cukup baik, karena seluruh antrian online pengurusan dokumen dapat terselesaikan dengan tepat waktu, tetapi masih ada pertanyaan dari masyarakat mengenai prosedur penggunaan aplikasi Si'DnOK.

Kebijakan yang ketiga, pelayanan *full online* kembali menghasilkan pelayanan yang cukup baik seperti yang terjadi pada penerapan kebijakan kedua. Seluruh antrian online pengurusan dokumen terselesaikan dengan tepat waktu dan tak ada keluhan dari masyarakat, hanya masih ada beberapa pertanyaan mengenai prosedur pendaftaran online. Kemudian pada kebijakan keempat, pelayanan *online* dan pelayanan tatap muka menghasilkan pelayanan yang sangat baik. Tidak ada keluhan

sama sekali yang diterima oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Semarang.

### **3. Kendala dan Upaya Menangani**

Membahas mengenai penerapan suatu kebijakan, pasti akan menemui setiap kendala. Kendala bisa ditemui baik di lingkungan internal maupun eksternal. Internal yang dimaksud adalah kendala-kendala yang dialami oleh pembuat/pelaku kebijakan. Kendala internal yang ditemui oleh Disduk Capil dalam penerapan kebijakan tersebut meliputi :

#### **a. Jaringan**

Penyebabnya adalah meningkatnya antrian secara online mengakibatkan jaringan yang biasanya hanya digunakan untuk proses perekaman data menjadi lamban karena juga digunakan untuk segala proses pengurusan administrasi kependudukan.

#### **b. Kekurangan Tenaga Kerja**

Diakibatkan oleh meningkatnya antrian pelayanan online serta penerapan sistem jam kerja bergantian serta para pegawai yang sempat terinfeksi Covid-19, yang membuat tenaga kerja yang ada dirasa jumlahnya kurang untuk menangani antrian tersebut.

#### **c. Meningkatnya Pelayanan kematian.**

Semakin parahnya kondisi pandemi covid-19 sejalan dengan meningkatnya angka kematian yang menyebabkan pengurusan dokumen bagian kematian menjadi kewalahan.

d. Aplikasi yang Kurang Sempurna.

Aplikasi Si D'nOK yang disediakan oleh Disduk Capil dinilai masih banyak kekurangan karena masyarakat sering kesulitan untuk aplikasi yang telah disediakan oleh Disduk Capil untuk proses pelayanan secara online tersebut.

e. Masyarakat kurang mampu mengakses pelayanan online

Kurangnya kemampuan masyarakat untuk mengakses website dan aplikasi yang disediakan oleh Disduk Capil Kota Semarang menjadi salah satu kendala yang ditemui.

Setelah menemui berbagai kendala tersebut, Disduk Capil Kota Semarang mengambil beberapa tindakan untuk menangani kendala tersebut agar proses pelayanan untuk masyarakat menjadi efektif dan efisien. Upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi:

a. Penambahan Kapasitas Internet

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan bermitra dengan Kominfo Semarang untuk meningkatkan kapasitas internet kantor menjadi 10.000 Mbps. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya untuk menangani kendala jaringan saat proses pelayanan administrasi kependudukan.

b. Penggunaan Ahli IT di setiap Kelurahan

Disduk Capil Kota Semarang menempatkan 1 ahli IT di setiap kelurahan untuk mempermudah proses pendaftaran antrian serta membantu masyarakat yang kurang

mampu mengakses pendaftaran secara online. Selain itu juga meringankan beban Kantor Pusat dalam proses penyelenggaraan administrasi kependudukan.

c. Penyempurnaan Aplikasi

Disduk Capil melalui Pranata Komputer melakukan penyempurnaan aplikasi yang sebelumnya dinilai oleh masyarakat masih banyak kekurangan.

d. Melakukan berbagai inovasi pelayanan

Beberapa inovasi pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang juga mendapat banyak respon positif dari masyarakat. Salah satu inovasi yang mendapat banyak respon positif adalah Jembol Tiger japri karena dinilai sangat membantu dalam proses pendaftaran administrasi penduduk, terutama untuk yang berusia lanjut, difabel, atau yang kurang mampu untuk melakukan pendaftaran sendiri.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan, maka berikut ini disampaikan saran atau masukan:

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, perlu untuk lebih meningkatkan lagi sosialisasi dan memberikan pemahaman mengenai pelaksanaan pelayanan online serta penjelasan mengenai prosedur atau tata cara melakukan proses administrasi kependudukan secara online supaya tidak terjadi lagi kesulitan oleh masyarakat dalam melakukan pendaftaran online tersebut.
2. Bagi masyarakat, sebagai penerima layanan, agar turut serta melakukan pelayanan online sesuai dengan cara yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan



dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dalam upaya memberikan pelayanan online yang efektif dan efisien pada masa pandemi Covid-19 ini.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta, 2002  
----- *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, 2006
- Waluyo, Bambang, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta, 1991.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*, Gaya Media, Yogyakarta, 2011
- Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, PT. RajaGrafindo, Jakarta, 2017
- Wirartha, I Made, *Metodologi Sosial Ekonomi*, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2006.
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung, 2018.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2010
- Lukman, Mediya, *Badan Layanan Umum*, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
- Mukti Fajar Nur Dewata dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2010.
- Nur Indriantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Berbasis untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE Yogyakarta, Yogyakarta, 2002.
- Puji Astuti, *Mengenal Dokumen*, Cempaka Putih, Klaten, 2018.
- Prof. R. Subekti, S.H. dan R. Tjitrosudibio, *KUH Perdata*, cet. 35, PT, Pradnya Paramita, Jakarta, 2004.
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Peneliian Hukum dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1982.
- Sedarmayanti, *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan*, Refika Aditama, Bandung, 2013.
- Soekanto, Soerjono, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, 2010.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research*, Fakultas Psikologi UGM, Yogyakarta, 1987.

Zaenal Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Pustaka Setia, Bandung, 2016.

Zidan Arif Fakrulloh dan Endar Wismulyani, *Tertib Administrasi Kependudukan*, Cempaka Putih, Klaten, 2019.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Keekarantinaan Kesehatan.

Peraturan Pemerintah No. 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Peraturan Presiden No. 14 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Vaksin dan Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19.

Keputusan Presiden No. 7 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19.

Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 Tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat.

Instruksi Presiden No. 6 Tentang Peningkatkan Disiplin dan Penegakan Kesehatan Dalam Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.

Peraturan Kementrian Kesehatan No. 9 Tahun 2020 Tentang Pedoman Pembatassan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19.

Peraturan Kementerian Kesehatan No. 10 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Vaksinasi Dalam Rangka Penanggulangan Pandemi Covid-19.

Keputusan Kementerian Kesehatan No. 382 Tahun 2020 tentang Protokol Kesehatan di Tempat Umum dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19.

Instruksi Mendagri No. 12 Tahun 2021 Tentang Perpanjangan PPKM Berbasis Mikro Dan Mengoptimalkan Posko Penanganan Covid-19 di Tingkat Desa dan Kelurahan Untuk Pengendalian Penyebaran Covid-19.

Instruksi Mendagri No. 15 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Darurat.

Instruksi Mendagri No. 24 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 dan Level 3 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

Instruksi Mendagri No. 30 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

Instruksi Mendagri No. 34 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

Instruksi Mendagri No. 38 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4, Level 3, dan Level 2 Covid-19 di Wilayah Jawa dan Bali.

Peraturan Walikota Semarang No. 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman PPKM Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 Di Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang No. 41 Tahun 2020 Perubahan Ketiga Atas Peraturan Walikota Semarang No. 28 Tahun 2020 Tentang Pedoman PPKM Dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19 Di Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang No. 26 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan PPKM

Dalam Rangka Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

Peraturan Walikota Semarang No. 41 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan PPKM

Darurat Covid-19 Di Kota Semarang.

Instruksi Walikota No. 1 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 Dalam

Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

Instruksi Walikota No. 2 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 4 Dalam

Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

Instruksi Walikota No. 3 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 3 Dalam

Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

Instruksi Walikota No. 4 Tahun 2021 Tentang Pemberlakuan PPKM Level 2 Dalam

Rangka Pencegahan Penyebaran dan Pengendalian Covid-19 Di Kota Semarang.

### **C. Lain-lain**

[https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387&ved=2ahUKEwis5ayXsqbyAhXk\\_XMBHUg5DiEQFnoECDQOBQ&usg=AOvVaw2cF531BweBSCb\\_o3TJDND9](https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387&ved=2ahUKEwis5ayXsqbyAhXk_XMBHUg5DiEQFnoECDQOBQ&usg=AOvVaw2cF531BweBSCb_o3TJDND9) diakses pada 10 Agustus 2021.

<https://disdukcapil.badungkab.go.id/artikel/17825-pengertian-catatan-sipil&ved=2ahUKEwid852Vl6vyAhXD73MBHWy1AjMQFnoECCcQAQ&usg=AOvVaw2glq4NtCjFxpWiX9c7fh7d> , diakses pada 10 Agustus 2021.

<https://dpmpt.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik> diakses pada 25 September 2021.

<https://www.dispendukcapil.semarangkota.go.id/halaman-informasi-berkala>  
diakses pada 25 September 2021.

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/konsep-dan-definisi> diakses pada 25  
september 2021.

<https://soekarnohatta.imigrasi.go.id/izin-tinggal-tetap/> diakses pada 25 September

<https://www.dispendukcapil.grobogan.go.id/kartu-identitas-anak> diakses pada 25  
September 2021.

[https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/03/17045021/beda-dengan-buku-  
nikah-ini-cara-pembuatan-dan-manfaat-akta-  
perkawinan?newnavbar=1&page=all](https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/03/17045021/beda-dengan-buku-nikah-ini-cara-pembuatan-dan-manfaat-akta-perkawinan?newnavbar=1&page=all) diakses pada 25 September 2021.

[https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/megapolitan/read/2020/02/03/1  
7350441/prosedur-dan-syarat-mengurus-akta-perceraian](https://www.google.com/amp/s/amp.kompas.com/megapolitan/read/2020/02/03/17350441/prosedur-dan-syarat-mengurus-akta-perceraian) diakses pada 25  
September 2021.

[https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/24/20274231/mengurus-surat-  
kematian-cukup-mudah-begini-caranya?newnavbar=1&page=all](https://megapolitan.kompas.com/read/2019/12/24/20274231/mengurus-surat-kematian-cukup-mudah-begini-caranya?newnavbar=1&page=all) diakses  
pada 25 September 2021.

[http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/mekanisme-pemanfaatan-data-  
kependudukan-oleh-instansilembaga-pengguna/](http://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/mekanisme-pemanfaatan-data-kependudukan-oleh-instansilembaga-pengguna/) diakses pada 25 September  
2021.

[https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/akta-pengakuan-pengesahan-dan-  
pengangkatan-anak-simak-di-sini/](https://dispendukcapil.jemberkab.go.id/akta-pengakuan-pengesahan-dan-pengangkatan-anak-simak-di-sini/) diakses pada 25 September 2021.

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/perubahan-kewarganegaraan> diakses  
pada 25 September 2021.

<https://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html?m=1>  
diakses pada 25 September 2021.

[https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/peran-customer-service-dalam-pelayanan-  
publik/](https://dukcapil.gunungkidulkab.go.id/peran-customer-service-dalam-pelayanan-publik/) diakses pada 25 September 2021.

<https://pemerintah.net/arti-pemerintah/> ,diakses pada 30 Oktober 2021.

<https://jatim.bps.go.id/subject/101/pemerintahan.html> , diakses pada 30 Oktober  
2021.

<https://pemerintah.net/sistem-pemerintahan/> , diakses pada 30 Oktober 2021.

[https://www.merdeka.com/trending/kenali-6-macam-sistem-pemerintahan-dunia-  
beserta-ciri-cirinya.html](https://www.merdeka.com/trending/kenali-6-macam-sistem-pemerintahan-dunia-beserta-ciri-cirinya.html) , diakses pada 30 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/sistem-penyelenggaraan-pemerintahan-indonesia/> , diakses pada 30 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/asas-asas-umum-pemerintahan-yang-baik-aupb/> , diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/fungsi-pemerintah/> , diakses pada 30 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/pemerintah-daerah/> diakses pada 30 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/pemerintah-pusat/> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/pemerintah-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/bentuk-organisasi-perangkat-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://pemerintah.net/organisasi-perangkat-daerah/> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://kependudukan.denpasarkota.go.id/artikel/read/6387> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/konsep-dan-definisi> diakses pada 31 Oktober 2021.

<https://www.prudential.co.id/id/pulse/article/apa-itu-sebenarnya-pandemi-covid-19-ketahui-juga-dampaknya-di-indonesia/> diakses pada 5 November 2021.

<https://dinkes.bulelengkab.go.id/informasi/detail/artikel/84-penyebab-gejala-dan-pencegahan-virus-corona> diakses pada 5 November 2021.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi\\_Covid-19\\_di\\_Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Pandemi_Covid-19_di_Indonesia) diakses pada 5 November 2021



## LAMPIRAN GAMBAR



Foto Bersama Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang

Pada tanggal 21 September 2021





Foto Bersama Kepala Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang pada tanggal 21 September 2021



Foto Bersama Kepala Seksi Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Pada Tanggal 21 September 2021