

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Pelayanan publik merupakan suatu upaya sistematis yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan. Penyelenggara pelayanan publik memiliki kewajiban untuk memberikan fasilitas kebutuhan layanan bagi masyarakat sesuai dengan Undang-undang yang berlaku. Tujuan adanya pelayanan publik ini tidak hanya untuk memenuhi hak-hak masyarakat saja, melainkan juga untuk meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat dan memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan pelayanan publik ini harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik yaitu, asas kepentingan umum, asas kepastian hukum, asas kesamaan hak, asas profesionalisme, asas transparansi dan asas akuntabilitas, oleh karena itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat dan prima sebagai bentuk kewajiban negara untuk melayani warga negaranya. Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan publik harus memiliki urgensi dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memang sangat diperlukan untuk ada, mengingat tujuan adanya pelayanan publik ini adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil dan merata agar tercapainya masyarakat yang sejahtera.

Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tergolong dalam jenis pelayanan publik karena adanya kepentingan umum dalam masyarakat yang dilayani oleh Kota/Kabupaten.¹ Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu aspek vital dalam

¹ M. Ulfatul Akbar Jafar, dkk, 2019, "Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bima," *Journal of Government and Politics (JGOP)*, Universitas Muhammadiyah Mataram, hlm. 3.

pemenuhan hak sipil warga negara, karena dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) menjadi landasan pengakuan status hukum seseorang sebagai warga negara resmi serta akses terhadap layanan publik lainnya yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakatnya. Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang memberikan layanan publik bagi masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta memberikan berbagai pelayanan terkait dokumen kependudukan seperti pelayanan AKTA, KTP, KIA, Pindah Datang, perubahan data KK dan layanan *Drive Thru*. Untuk mendapatkan pelayanan tersebut, masyarakat perlu melakukan pendaftaran terlebih dahulu yang kemudian akan dimasukkan ke dalam antrian. Antrian disini berguna untuk mewujudkan keadilan bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan dokumen kependudukan tersebut agar semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama.

Kata antri atau antrian pasti akan selalu ditemui di kehidupan sehari-hari dalam bidang apapun, baik itu dibidang kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Antrian sendiri merupakan suatu keadaan dimana seseorang atau sekelompok orang harus menunggu sesuai urutan tertentu untuk mendapatkan suatu pelayanan yang diinginkan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta pada sistem antrian dulunya menerapkan sistem antrian manual atau *offline* yang dimana terdapat berbagai hambatan dan kesulitan dalam memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu hambatan utama adalah waktu tunggu yang relatif lama dan jumlah antrian yang menumpuk sehingga terjadi penumpukan antrian pada ruang tunggu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sebagai lembaga yang mengelola layanan ini, menghadapi hambatan dalam mengatur antrian pelayanan yang masih konvensional dan manual, yang dapat memicu ketidakefisienan, ketidakpastian waktu pelayanan, serta potensi kecurangan dan ketidakadilan dalam proses

pelayanan. Dalam sistem antrian manual ini, terjadi banyak kecurangan dan ketidakadilan seperti adanya calo. Calo merupakan pihak tidak resmi yang memberikan jasa pelayanan pengurusan dokumen pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Dengan adanya calo ini menyebabkan risiko seperti pemalsuan data pribadi serta ancaman terhadap keamanan data pribadi. Namun bagi sebagian masyarakat, adanya calo ini mempermudah mereka dalam mengurus dokumen administrasi karena hanya perlu membayar jasa tersebut untuk mendapatkan layanan ini tanpa harus terjun secara langsung.

Dengan meningkatnya kebutuhan dalam administrasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta mengganti sistem antrian manual menjadi sistem antrian *online* sebagai bentuk kewajibannya dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Penerapan sistem antrian *online* ini dapat memberikan transparansi, kemudahan dan kecepatan layanan kepada masyarakat. Sistem antrian yang digunakan berupa *website* yang terhubung dengan layanan *jogja smart service* (JSS). Dalam *website* tersebut masyarakat dapat mengecek jumlah antrian dan nomor antrian yang sudah dilayani dan yang belum terlayani sehingga memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan tanpa perlu menunggu lama di ruang tunggu tersebut. Untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui *Jogja Smart Service* (JSS) atau melalui *whatsapp* dengan nomor yang sudah tertera dalam *website* tersebut. Hal ini tentu sangat memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta selaku penyelenggara pelayanan publik dan juga masyarakat selaku konsumen pelayanan publik tersebut. Hal ini sangat krusial mengingat layanan administrasi kependudukan adalah hak dasar yang harus dipenuhi oleh negara secara profesional dan tanpa diskriminasi, serta merupakan syarat untuk pemenuhan hak-hak sipil lainnya.

Permasalahan hukum yang mendasari penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara hukum positif mengenai administrasi kependudukan dan realitas sosial yang terjadi di lapangan. Dalam hal regulasi, UU No. 23 Tahun 2006 dan UU No. 24 Tahun 2013 telah mengatur penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan, tetapi pelaksanaannya di level daerah termasuk di Kota Yogyakarta, belum sepenuhnya maksimal dan masih menghadapi masalah teknis serta administratif. Hal ini dapat dilihat pada *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta pada bagian hasil *polling* manfaat *website* tersebut, yang dimana masih terdapat 19.58% masyarakat merasa bahwa *website* tersebut tidak bermanfaat.² Di samping itu, ada ketimpangan dalam penerapan prinsip-prinsip hukum pelayanan publik yang baik, seperti akuntabilitas, partisipasi dan transparansi, yang mempengaruhi perlindungan hukum terhadap hak masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan yang bermutu.

Penelitian mengenai pelaksanaan sistem antrian *online* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ini sangat penting untuk dianalisis terkait bagaimana sistem ini mampu mengatasi permasalahan hukum dan sosial tersebut, serta memberikan inovasi dalam pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan adil. Hal baru dari penelitian ini terletak pada penekanannya terhadap penerapan teknologi informasi dalam memperbaiki mutu layanan administrasi kependudukan di Kota Yogyakarta, yang juga merupakan upaya untuk memenuhi hak sipil warga negara dengan lebih optimal serta sesuai dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat saat ini.

² Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Beranda, halaman utama, <https://dindukcapil.jogjakota.go.id>, diakses 22 Oktober 2025.

B. Rumusan masalah

1. Bagaimana pelaksanaan sistem antrian *online* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?
2. Apa saja kendala dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi sistem antrian *online* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan oleh pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dalam mengatasi tantangan teknis, administratif, dan sosial pada pelaksanaan sistem antrian *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan?

C. Tujuan penelitian

1. Mengetahui hubungan antara pelaksanaan sistem antrian *online* dengan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi kendala dan hambatan yang dihadapi dalam implementasi sistem antrian *online* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.
3. Mengevaluasi upaya yang telah dan dapat dilakukan oleh pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dalam mengatasi tantangan teknis, administratif, dan sosial pada pelaksanaan sistem antrian *online* guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum administrasi kependudukan dan layanan publik yang mengandalkan teknologi informasi. Secara khusus, penelitian ini memperdalam analisis mengenai penerapan teknologi digital dalam meningkatkan efektivitas serta transparansi pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan yang ada, seperti UU No. 23 Tahun 2006 dan UU No. 24 Tahun 2013. Di samping itu, penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai acuan untuk pengembangan teori yang berkaitan dengan hubungan inovasi teknologi dan peningkatan mutu layanan publik dalam konteks hukum administrasi kependudukan.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini bermanfaat untuk pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan permasalahan hukum terkait yaitu:

a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan dalam mengoptimalkan pelaksanaan sistem antrian *online*, sehingga pelayanan administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan transparan. Hasil penelitian diharapkan membantu mengidentifikasi kendala yang ada dan memberikan rekomendasi perbaikan yang tepat.

b. Bagi Pemerintah Daerah Kota Yogyakarta

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi pengembangan layanan publik berbasis

teknologi informasi yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.

c. Bagi Masyarakat Pengguna Layanan

Penelitian ini dapat memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan administrasi kependudukan tanpa harus mengalami antrian panjang atau ketidakpastian waktu pelayanan, sehingga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

d. Bagi Peneliti dan Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi dan sumber data untuk penelitian lanjutan yang berkaitan dengan sistem antrian *online*, pelayanan administrasi kependudukan, dan inovasi teknologi dalam pelayanan publik.

e. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekaligus tentang hukum pelayanan publik dan juga sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar keserjanaan di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

E. Keaslian penelitian

Penelitian dengan judul “Pelaksanaan Sistem Antrian *Online* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta ” adalah hasil karya penulis sendiri dan tidak merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari karya orang lain. Penelitian hukum yang penulis lakukan berbeda dari penelitian hukum yang

dilakukan oleh penulis-penulis lainnya. Apabila di kemudian hari ada hasil penelitian hukum serupa terkait judul, tema, atau substansi yang diangkat, maka penelitian hukum ini pasti berbeda karena cara penyampaian, kemampuan observasi, objek penelitian, dan pemikiran setiap penulis bervariasi. Di bawah ini, penulis menyajikan sejumlah skripsi (penelitian hukum) yang berbeda dari penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis, yaitu:

1. Penelitian kesatu :

Disusun oleh : Kurniawan Ade Putra³

Judul : Penerapan Sistem Antrian *Online* Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar

Asal Universitas : Universitas Bosowa Makassar

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Penelitian Tahun : 2023

Rumusan Masalah :

1. Berdasarkan penjabaran latar belakang masalah di atas dapat diketahui bahwa kepuasan layanan sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk membangun hubungan dengan pelanggan dalam sistem antrian *online*. Yang paling berpengaruh dalam kepuasan layanan yaitu sistem antrian *online* yang diterapkan.
2. Berdasarkan uraian tersebut maka dapat diambil rumusan masalah yaitu, Apakah sistem antrian *online* berpengaruh terhadap kepuasan layanan pada kantor BPJS Ketenagakerjaan cabang Makassar?

Hasil Penelitian :

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar dengan tujuan utama untuk mengetahui apakah penerapan sistem antrian *online* berpengaruh terhadap kepuasan layanan peserta. Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan

³ Kurniawan Ade Putra. 2023, "Penerapan Sistem Antrian *Online* Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar". Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Bosowa Makassar.

teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan.

Tanggapan Responden tentang Kepuasan Layanan Mayoritas responden menyatakan puas terhadap pelayanan setelah diterapkannya sistem antrian *online*. Pembahasan Temuan:

- a) Sistem antrian *online* terbukti efektif dalam mengurangi waktu tunggu, meningkatkan ketertiban, dan mempercepat proses pelayanan.
- b) Penerapan sistem ini secara langsung meningkatkan kepuasan peserta, baik dari segi kecepatan, kenyamanan, maupun kejelasan prosedur pelayanan.
- c) Sistem antrian *online* juga membantu petugas dalam mengelola antrean dan mengurangi potensi konflik di ruang tunggu.
- d) Beberapa responden mengeluhkan kendala teknis seperti akses internet atau kurangnya pemahaman awal terhadap penggunaan aplikasi, namun secara umum manfaat yang dirasakan jauh lebih besar.

Penelitian hukum yang dilakukan oleh Saudara Kurniawan Ade Putra ini memiliki kesamaan dengan penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang Penyelenggaraan Sistem Antrian *online*. Namun penelitian hukum yang dilakukan oleh Saudara Kurniawan Ade Putra ini tetap memiliki perbedaan dengan penelitian milik penulis, perbedaan utama kedua penelitian hukum ini terletak pada objek dan fokus penelitian, pendekatan metodologi, serta hasil dan kontribusi yang diberikan terhadap pengembangan layanan publik di masing-masing institusi. Penelitian hukum milik Kurniawan Ade Putra yang berjudul “Penerapan Sistem Antrian *Online* Pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Makassar” dengan penelitian milik penulis yang berjudul “Pelaksanaan Sistem Antrian *Online* pada Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.” Perbedaan pertama terletak pada objek

penelitian. Penelitian hukum milik Kurniawan Ade Putra ini berfokus pada BPJS Ketenagakerjaan, sebuah lembaga yang bergerak di bidang jaminan sosial tenaga kerja, sedangkan penelitian milik penulis meneliti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta yang berperan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Selanjutnya, fokus permasalahan juga berbeda. Penelitian hukum milik Kurniawan Ade Putra lebih menyoroti pengaruh penerapan sistem antrian *online* terhadap kepuasan layanan di BPJS Ketenagakerjaan, sedangkan penelitian milik penulis cenderung mengulas proses pelaksanaan, efektivitas, serta hambatan dan upaya yang dihadapi dan dilakukan dalam penerapan sistem antrian *online* pada layanan administrasi kependudukan.

2. Penelitian Kedua :

Disusun oleh : Lydia Aprilia⁴

Judul : Analisis Sistem Antrian Pada Loker Bantuan Layanan *Online* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Asal Universitas : Universitas Hasanuddin Makassar

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Penelitian Tahun : 2023

Rumusan Masalah :

1. Model sistem antrian seperti apakah yang dapat diterapkan pada loket bantuan layanan *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?
2. Apakah model sistem antrian yang diterapkan pada loket bantuan layanan *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah optimal?

⁴ Lydia Aprilia. 2023, "Analisis Sistem Antrian Pada Loker Bantuan Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar.

3. Model sistem antrian manakah yang paling optimal untuk diterapkan pada loket bantuan layanan *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil?

Hasil penelitian :

Penelitian yang dilakukan oleh Lydia Aprilia dalam skripsinya berjudul “Analisis Sistem Antrian pada Loket Bantuan Layanan *Online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar”, dapat disampaikan bahwa sistem antrian yang diterapkan pada loket bantuan layanan *online* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar saat ini belum berjalan secara optimal. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan model antrian, yaitu *Multiple Channel Query System (M/M/S)* dan *Multiple Channel Query System: Finite System Size*, dengan pengolahan data secara manual dan melalui perangkat lunak *POM-QM For Windows*.

Analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa jumlah loket pelayanan sebanyak sepuluh unit belum mampu memberikan pelayanan yang efektif, karena waktu tunggu masyarakat masih relatif lama, terutama pada saat jam-jam sibuk. Berdasarkan simulasi yang dilakukan, penambahan dua loket sehingga total menjadi dua belas loket, dapat menurunkan waktu tunggu rata-rata dalam sistem (W_s) menjadi 20,77 menit serta menurunkan tingkat utilisasi (ρ) menjadi 79%. Kondisi tersebut dinilai lebih ideal karena mampu menyeimbangkan antara efisiensi waktu tunggu dan pemanfaatan sumber daya manusia yang tersedia.

Penelitian ini juga membandingkan dua model antrian yang digunakan. Model *M/M/S* dinilai lebih sederhana dan sesuai untuk sistem dengan kapasitas ruang tunggu yang tidak terbatas, sedangkan model *Multiple Channel Query System: Finite System Size* lebih realistis untuk diterapkan pada kondisi nyata di mana kapasitas ruang tunggu terbatas. Model *finite system size* memberikan gambaran yang lebih

akurat terkait kemungkinan terjadinya penumpukan antrian dan kapasitas maksimum yang dapat dilayani. Penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi dan penyesuaian jumlah loket pelayanan secara berkala untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Penambahan loket menjadi dua belas unit sangat direkomendasikan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, penggunaan model antrian yang mempertimbangkan kapasitas ruang tunggu juga sangat disarankan agar perencanaan pelayanan dapat lebih tepat sasaran dan efisien. Dengan demikian, implementasi hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kinerja pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Penelitian skripsi milik Saudara Lydia Aprilia ini memiliki kesamaan dengan penelitian hukum yang dilakukan oleh penulis, yaitu membahas tentang Penyelenggaraan Sistem Antrian *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Perbedaan utama antara penelitian Lydia Aprilia dan penelitian hukum penulis terletak pada fokus kajian dan pendekatan yang digunakan. Penelitian milik Lydia Aprilia menitikberatkan pada analisis teknis dan kuantitatif sistem antrian di loket bantuan layanan *online* Disdukcapil Kota Makassar, dengan tujuan mengoptimalkan jumlah loket dan meminimalkan waktu tunggu melalui penerapan teori antrian dan simulasi matematis. Sementara itu, penelitian hukum milik penulis lebih berfokus pada aspek implementasi kebijakan dan regulasi pelaksanaan sistem antrian *online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, dengan menyoroti efektivitas, kendala hukum, serta dampak sistem tersebut terhadap pelayanan publik dari perspektif hukum administrasi negara. Dengan demikian, penelitian milik Lydia Aprilia lebih menyoroti efisiensi operasional secara statistik, sedangkan penelitian milik penulis menekankan pada analisis empiris, kepatuhan regulasi, dan

perlindungan hak masyarakat dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan.

3. Penelitian Ketiga :

Disusun oleh : Ekin Seprian⁵

Judul : Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pendataan Penduduk Di Kota Pekanbaru

Asal Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Penelitian Tahun : 2020

Rumusan Masalah :

1. Bagaimana peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pendataan penduduk di Kota Pekanbaru?
2. Apa saja hambatan dan kendala dalam pelaksanaan peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pendataan penduduk di Kota Pekanbaru?

Hasil penelitian :

Penelitian yang dilakukan oleh Ekin Seprian dalam skripsinya yang berjudul “Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pendataan Penduduk di Kota Pekanbaru”, dapat disimpulkan bahwa peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dalam pendataan penduduk masih belum optimal. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara, yang menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan masih menghadapi berbagai kendala. Permasalahan utama terletak pada dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsibility* (tanggung jawab),

⁵ Ekin Seprian. 2020, “Analisis Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Pendataan Penduduk Di Kota Pekanbaru”. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.

serta aspek *tangible* (sarana dan prasarana) yang belum memadai. Hal ini menyebabkan keterlambatan output pendataan, pelayanan yang tidak sesuai prosedur, serta keterbatasan fasilitas pendukung, sehingga berdampak pada kepuasan masyarakat dan validitas data administrasi kependudukan. Selain itu, penelitian ini juga menyoroti pentingnya dukungan perangkat teknologi, baik dari sisi perangkat lunak (*software*) maupun perangkat keras (*hardware*), untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hambatan lain yang ditemukan adalah kurangnya koordinasi antarinstansi terkait, serta masih adanya masyarakat yang kurang memahami pentingnya administrasi kependudukan yang tertib. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan sarana prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi yang lebih baik agar pelayanan administrasi kependudukan di Kota Pekanbaru dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu memenuhi harapan masyarakat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah daerah dalam upaya memperbaiki sistem pendataan penduduk dan pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh.

Persamaan penelitian milik Ekin Seprian dengan penelitian milik penulis yaitu sama-sama membahas tentang pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di tingkat kota. Fokus utama keduanya adalah upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam hal administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya. Selain itu, kedua penelitian juga menyoroti pentingnya inovasi dan perbaikan sistem dalam pelayanan administrasi kependudukan, baik dari sisi manajemen, teknologi, maupun regulasi. Masalah-masalah yang diangkat pun serupa, seperti keterbatasan sarana dan prasarana, kendala teknis, serta kebutuhan akan peningkatan kualitas layanan untuk mencapai kepuasan masyarakat dan validitas

data kependudukan. Namun kedua penelitian ini tetap memiliki perbedaan, yaitu terletak pada ruang lingkup, pendekatan, dan fokus penelitian. Penelitian Ekin Seprian di Pekanbaru menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan fokus pada analisis peran institusi secara umum dalam pendataan penduduk, termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi seperti keterlambatan *output*, ketidaksesuaian prosedur, dan keterbatasan fasilitas. Penelitian ini lebih menyoroti aspek manajerial dan administratif, serta menekankan pentingnya dukungan teknologi secara umum (*hardware* dan *software*) untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu, penelitian milik penulis di Yogyakarta lebih spesifik membahas implementasi sistem antrian *online* sebagai inovasi pelayanan publik. Pendekatan yang digunakan cenderung bersifat hukum dan kebijakan publik, dengan fokus pada efektivitas, efisiensi, serta aspek legalitas dan regulasi dari penerapan sistem digital dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian ini juga menilai dampak sistem antrian *online* terhadap transparansi, kemudahan akses, dan kepuasan masyarakat secara lebih terukur. Dengan demikian, penelitian milik Ekin Seprian di Pekanbaru bersifat makro dan komprehensif dalam melihat peran dan tantangan Disdukcapil secara institusional, sedangkan penelitian milik penulis di Yogyakarta bersifat mikro dan fokus pada satu inovasi teknologi, yaitu sistem antrian *online*, beserta implikasi hukumnya.

F. Batasan Konsep

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan merupakan proses atau tahap penerapan suatu kebijakan, rencana, atau sistem dalam praktik nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan publik,

pelaksanaan menekankan aspek efektivitas dan efisiensi tindakan administratif.⁶

2. Sistem

Sistem merupakan kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan terorganisir untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem dalam administrasi publik mengacu pada perangkat aturan, prosedur, dan teknologi yang mendukung pengelolaan layanan.⁷

3. Definisi Antrian Online

Antrian *online* merupakan sebuah inovasi teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola proses antrian layanan secara digital melalui aplikasi berbasis *website* atau ponsel. Sistem ini memfasilitasi masyarakat untuk mendaftar nomor antrian secara *online* tanpa perlu hadir secara langsung di tempat pelayanan, namun untuk memperoleh pelayanannya masyarakat tetap harus datang ke tempat pelayanan. Hal tersebut dapat mengurangi kemacetan antrian dan meningkatkan efektivitas waktu pelayanan.

4. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas yang secara langsung memberikan manfaat kepada masyarakat dengan menyesuaikan kebutuhan dan ekspektasi mereka, terutama dalam ranah administrasi publik guna memenuhi hak-hak warga negara.

5. Administrasi Kependudukan

Administrasi kependudukan mencakup seluruh kegiatan pencatatan, pengelolaan, dan pelayanan data kependudukan yang berbasis pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

6. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

⁶ Nurhadi, 2019, *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*, Rajawali Pers, Jakarta, hlm. 85.

⁷ Indrajit, 2020, *Sistem Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung, hlm. 56.

Sipil guna memenuhi kebutuhan masyarakat terkait pendaftaran, pencatatan, dan penerbitan dokumen kependudukan.

7. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab atas pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di kawasan Kota Yogyakarta. Dinas ini bertindak sebagai sektor utama dalam pelaksanaan sistem antrian *online*, yang mencakup identifikasi masalah, perencanaan, pengembangan aplikasi, sosialisasi kepada masyarakat, serta evaluasi dan pengawasan terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis teknologi informasi.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian “Pelaksanaan Sistem Antrian *Online* Pada Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta” adalah metode penelitian empiris yaitu pendekatan penelitian yang menggunakan wawancara langsung dan data-data konkret yang diperoleh melalui pengamatan lapangan secara langsung. Metode ini dilakukan dengan meneliti fenomena atau keadaan objek secara rinci melalui pengumpulan fakta dan bukti nyata yang ada dilapangan.⁸

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

⁸ Amiruddin dan Zainal Asikin, 2013, Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo, Jakarta, hlm. 11.

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan responden melalui proses wawancara dan kuesioner mengenai objek penelitian.

b. Data Sekunder

1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer merupakan peraturan yang menjadi bahan hukum penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- c) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- d) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- e) Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

2) Bahan Hukum Sekunder

Data yang diperoleh dari jurnal, buku, hasil penelitian, internet, asas-asas hukum, fakta hukum dan bahan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan hukum yang diteliti.

3. Cara Pengumpulan Data

- a. Wawancara mendalam dengan narasumber terkait secara langsung dan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat sipil untuk memperoleh data dan informasi terkait objek yang diteliti.
- b. Studi kepustakaan dengan menelaah peraturan perundang-undangan, dan data hukum sekunder berupa jurnal, skripsi, buku-buku literatur dan bahan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

4. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan dengan mencari data dan informasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta sebagai lokasi terjadinya permasalahan dan pelaksanaan sistem antrian *online* pada pelayanan administrasi kependudukan.

5. Narasumber dan Responden

1) Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini adalah Ibu Suci Prilistya, S.Kom, M.Eng sebagai Pranata Komputer Ahli Muda Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta.

2) Responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat atau organisasi masyarakat sipil yang aktif dalam memantau dan menggunakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, untuk memperoleh perspektif eksternal mengenai kualitas pelayanan dan aksesibilitas sistem antrian *online*.

6. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan menginterpretasi data yang sudah diperoleh dari penelitian melalui aturan, pendapat, wawancara dan teori hukum yang berkaitan dengan masalah yang diteliti oleh penulis. Analisis menggunakan metode induktif ini dengan cara menarik suatu

kesimpulan terhadap fokus permasalahan yang bersifat umum terhadap permasalahan yang nyata dan khusus dalam penelitian yang dilakukan.

