PENULISAN HUKUM

PELAKSANAAN PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK



Diajukan oleh :

Widya Vica Shinta br Situmorang

NPM	**:**	**220514870**
Program Studi	**:**	**Hukum**
Program Kekhususan	**:**	**Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025

HALAMAN PERSETUJUAN
PENULISAN HUKUM
PELAKSANAAN PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Diajukan oleh :

Widya Vica Shinta br Situmorang

NPM	**:**	**220514870**
Program Studi	**:**	**Hukum**
Program Kekhususan	**:**	**Hukum Kenegaraan dan Pemerintahan**

Telah disetujui

Dosen Pembimbing

Tanggal : 21 November 2025

Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M. Hum.

Tanda Tangan :

HALAMAN PENGESAHAN

PENULISAN HUKUM

PELAKSANAAN PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam Sidang Akademik yang diselenggarakan pada

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Desember 2025
Tempat : Ruang Pendadaran 3 lt.2

Susunan Tim Penguji **Tanda Tangan**

Ketua : Dr. Riawan Tjandra, S.H., M.Hum.

Sekretaris : Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum.

Anggota : Bibianus Hengky Widhi, S.H., M.H

Mengesahkan
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

Prof. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum.

ii

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberkati dan memberikan kasih karunia Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "PELAKSANAAN PRINSIP EFISIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG MAL PELAYANAN PUBLIK". Dalam proses ini penulis seringkali merasa lelah dan ingin menyerah akan tetapi, salah satu lirik lagu yang mewakili perjalanan penulis melewati berbagai hal berat yaitu lirik lagu dari Taylor Swift yang berjudul *"You're on Your Own Kid*" yang turut menguatkan hati penulis *"Everything you lose is a step you take"*. Bahwa setiap kehilangan waktu, tenaga, orang, bahkan rasa tenang sekalipun, adalah langkah menuju kedewasaan dan pencapaian lebih tinggi lagi. Penulisan skripsi ini ditulis sebagai prasyarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang hadir dan memberikan banyak dukungan kepada penulis sampai kepenulisan ini selesai. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus, karena begitu besar kasih dan berkat yang Ia berikan kepada penulis didalam hidup penulis bahkan saat hal-hal berat datang tetapi kasihnya tetap menyertai penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Terima kasih Tuhan Yesus.
2. Prof. Dr. Th. Anita Christiani. S.H., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Y. Sri Pudyatmoko, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing dalam proses penulisan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan ini dengan baik dan tepat waktu.
4. Bapak Ch.Medi Suharyono, S.H., M.Hum yang sudah menjadi dosen *favorite* penulis, dan menjadi penghubung penulis untuk menemukan cita-cita penulis serta berbagai motivasi dan nasihat yang membuat penulis bersemangat untuk menggapai cita-cita penulis
5. Kepada cinta pertama penulis, ayah penulis tercinta Ady Sumitro Situmorang, Terima kasih ayah sudah menjadi ayah yang hebat dan tangguh. Seorang ayah yang selalu mengusahakan segalanya untuk membuat anak-anaknya bahagia, yang selalu menjadi garda terdepan untuk penulis. Penulis berada di titik ini karena kerja keras dari ayah yang tidak pernah kenal lelah dan segala bentuk kasih yang ayah berikan. Panjang umur ayah, cinta pertama penulis yang hebat. Segala pencapaian ini penulis persembahkan untuk cinta pertama yang hebat.

6. Terima kasih kepada Wanita terkuat yang pernah penulis temui, Aprilina br Sihombing. Seorang ibu yang mengorbankan banyak hal dihidupnya untuk anak-anaknya, seseorang yang menjadi alasan penulis untuk bertahan dan masih bertahan sampai saat ini. Terima kasih mama untuk segala bentuk cinta dan kasih yang tidak pernah kurang untuk penulis dapatkan, segala bentuk pencapaian ini penulis persembahkan untuk ayah dan mama sebagai sumber kekuatan penulis. Panjang umur mama, dan terima kasih sudah menjadi ibu yang sehebat ini.
7. Kedua adik penulis, Reo Refallouse Delon Situmorang dan Adellia Putri Zefanya Situmorang yang telah menjadi penyemangat bagi penulis untuk menjadi panutan sebagai seorang kakak yang baik untuk adik-adiknya.
8. Egi Yoselisa Rigwina Tarigan sebagai sahabat pertama penulis, yang menjadi bahu bersandar dikala penulis lemah, Terima kasih Egi telah hadir dan sudah menjadi sahabat yang sangat hebat dan kuat. Semoga sepuluh tahun persahabatan ini bertambah menjadi puluhan tahun lagi sampai tua.
9. Cristy Xenia Rumapea, Desma Maria, Gracea Tobing, sahabat penulis dari SMPN 1 Kabanjahe, terimakasih telah menjadi peneman masa remaja hingga masa transisi ke dewasa penulis tanpa pernah sekalipun meninggalkan penulis bahkan dimasa tersulit, walau kini terpisah jauh satu sama lain di perantauan akan tetapi penulis percaya kita bisa sukses.

10. Latifah Rahmawati, Elizabeth Angel Ginting, Gwenesha Tarigan, Marcelly Menaya, yang merupakan sahabat-sahabat penulis di Kabanjahe yang selalu menjadi garda terdepan untuk penulis ketika hal-hal buruk terjadi dan tidak pernah meninggalkan penulis bahkan dikeadaan berat yang dialami oleh penulis, terima kasih sahabat-sahabat terkasih sudah hadir di hidup penulis dan menjadi *support system* terbaik di hidup penulis.
11. Widia Sijabat, Yoga Vinanda, sahabat-sahabat penulis dari semester satu dan mereka semua yang selalu menjadi peneman suka dan duka di tanah rantau, yang menjadi rumah untuk penulis di tanah rantau. Walaupun banyak badai yang sudah kita lewatin bersama-sama, penulis merasa bangga dan bersyukur untuk segala hal yang sudah dilewatin bersama, baik suka dan duka. Ameng dan Yogek, *from day one to forever.*
12. Masminarti Ririn Ariyanti, seseorang yang sudah penulis anggap sebagai adik, terima kasih Ping-Ping telah menjadi peneman dan penolong serta terima kasih untuk selalu ada dikala penulis merasa sendiri dan selalu memberikan dukungan secara penuh untuk penulis.
13. Nadin Amizah, Taylor Swift, Raisa, Hindia, ucapan terimakasih untuk musisi-musisi kesukaan penulis yang menemani penulis untuk lebih semangat dalam menjalani hari-hari dengan karya mereka yang selalu menjadi peneman penulis dalam menghadapi hari- hari disegala situasi.
14. *Last but not least*, penulis ingin mengucapkan terima kasih untuk diri penulis sendiri, seorang anak perempuan pertama yang harus

merantau jauh dari keluarga dan berdiri dikakinya sendiri. Seseorang yang telah dengan kuat dan hebat melangkah sampai dititik ini dengan berbagai kekacauan yang menghadang, *You did everything so well! I'm proud of you!*

Akhir kata, sekali lagi penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf apabila dalam penulisan ini memiliki banyak kekurangan, penulis berharap, semoga penulisan skripsi ini dapat berguna sebagai ilmu pengetahuan dan kepada semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 11 November 2025



Widya Vica Shinta br Situmorang

MOTTO

"Sebab Aku ini mengetahui rancangan-rancangan apa yang ada pada- Ku mengenai kamu, demikianlah firman Tuhan, yaitu rancangan damai Sejahtera dan bukan rancangan kecelakaan. "
Yeremia 29

"Tuhanlah yang memberi kekuatan kepadaku, dan membuat jalanku sempurna. Ia membuat kakiku seperti kaki rusa, dan menempatkan aku di tempat-tempat yang tinggi."

"And when the night is cloudy there is still a light that shines on me
Shinin' until tomorrow, let it be"
Let it be- The Beatles

"Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up and moving into new chapters of your life about catch and release. What I mean by that is, knowing what things to keep, and what things to release. You can't carry all things. Decide what is yours to hold and let the rest go"
Taylor Swift.

"Meskipun seribu tangan manusia menarikmu jatuh, namun Tuhan yang bela. TanganNya sanggup membuatmu naik ke gunung. Percayalah. Tuhan yang bela".Tuhan yang bela- Angel Pieters

"Aku ditolak dengan hebat sampai jatuh, tetapi Tuhan menolong aku"

Mazmur 118:13

"BY GRACE, THROUGH FAITH"

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam layanan administrasi kependudukan di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Yogyakarta berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan pendekatan peraturan perundang-undangan, studi kepustakaan, serta wawancara dengan pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip efisiensi di Mal Pelayanan Publik (MPP) tercermin dari pemusatan berbagai layanan publik dalam satu lokasi yang mampu menghemat waktu, tenaga dan biaya masyarakat. Efektivitas pelayanan terwujud melalui penerapan sistem digital, seperti aplikasi *Jogja Smart Service* (JSS) yang mempermudah proses administrasi kependudukan.

Pelaksanaannya masih menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, hambatan teknis sistem terpusat, serta kurang optimalnya koordinasi antarlembaga. Pemerintah Kota Yogyakarta mengatasi peningkatan kompetensi aparatur, optimalisasi sarana dan prasarana, serta penguatan mekanisme akuntabilitas melalui Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan (UPIK). Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap peningkatan implementasi prinsip efisiensi dan efektivitas sebagai bagian dari penerapan *Good Governance* untuk mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang inklusif, transparan, dan berkelanjutan di Kota Yogyakarta

Kata Kunci: Efisiensi, Efektivitas, Mal Pelayanan Publik, Adminitrasi Kependudukan, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of efficiency and effectiveness principles in population administration service at the Public Serve Mall of Yogyakarta City, based on Law Number 25 of 2009 on Public Services. The research employs a normative juridical method using a normative juridical method using a statutory approach, literature review, and interviews with officials from the Population and Civil registration Agency of Yogyakarta City. The results show that the implementation of efficiency at the Public Serve Mall is reflected in the co-location of various public services within one facility, which facilitates population administration processes. Challanges remain, including limited human resource, technical barries in centralized systems, and suboptimal inter agency coordination. The Yogyakarta City Goverment has addresed these issues by enhancing staff competence, optimizing infrastructure, and strengthening accountability mechanisms through the information and complaint Serve Unit (UPIK). This study is expected to contribute to improving the implementation of efficiency and effectiveness principles as a part of Good Governance to achieve inclusive, transparent, and sustainable population administration services in Yogyakarta City.

Keywords: Efficiency, Effectiveness, Public Service Mall, Population Administration, Public Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

KATA PENGANTAR. ..... **iii**

MOTTO ..... **viii**

ABSTRAK ..... **ix**

ABSTRACT ..... **x**

DAFTAR ISI. ..... **xi**

DAFTAR TABEL ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN ..... **xvi**

BAB 1. ..... **1**

PENDAHULUAN **1**

A. **Latar Belakang Masalah.** **1**

B. **Rumusan Masalah.** **7**

C. **Tujuan Penelitian.** **7**

D. **Manfaat Penelitian.** **8**

E. **Keaslian Penelitian.** **9**

F. **Batasan Konsep.** **12**

G. **Metode Penelitian.** **14**

BAB II PEMBAHASAN **17**

A. **Tinjauan Umum tentang Pelayanan Publik.** **17**

1. **Pengertian Pelayanan. 17**
2. **Pengertian Pelayanan Publik. 18**
3. **Asas-Asas Pelayanan Publik. 20**
4. **Jenis- Jenis Pelayanan Publik. 21**
5. **Standar Pelayanan Publik. 23**
6. **Sarana dan Prasarana Pelayanan Publik. 24**
7. **Inovasi dalam Pelayanan Publik. 26**
8. **Penyelenggara Pelayanan Publik. 26**

B. **Pelaksanaan Prinsip Efisiensi dan Efektifitas dalam Layanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta berdasarkan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik..... 28**

C. **Kendala dalam Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas dalam layanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik serta Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta..... 44**

1. **Kendala dalam Penerapan Prinsip Efisiensi dan Efektivitas pada Layanan Administrasi Kependudukan di Mal Pelayanan Publik Kota Yogyakarta 48**

2. **Upaya yang dilakukan Pemerintah Yogyakarta dalam mengatasi kendala 51**

BAB III PENUTUP 55

A. **Kesimpulan..... 55**

B. **Saran..... 56**

DAFTAR PUSTAKA 58

LAMPIRAN..... 61

DAFTAR TABEL

1: Nilai IKM 9 (Sembilan) Unsur Layanan dan Grafik Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Triwulan II.....38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Dokumentasi Bersama Narasumber

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil penulis sendiri. Seluruh isi dalam skripsi ini, bukan merupakan duplikasi maupun plagiasi dari karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti menduplikasi karya penulis lain, maka penulis bersedia untuk menerima sanksi akademik dan/ atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 11 November 2025



Widya Vica Shinta br Situmorang