

**ASPEK HUKUM PEMANFAATAN SISTEM PEMERINTAHAN  
BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM  
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI NEGARA**

**TESIS**

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Magister Hukum (M.H.)  
Program Studi Ilmu Hukum

OLEH :

**HARMAYNI**

**2420010029**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU HUKUM  
SEKOLAH PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2026**

**PENGESAHAN TESIS**

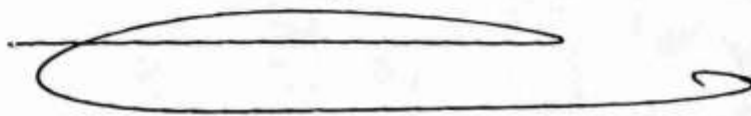
Nama : **HARMAYNI**  
Nomor Induk Mahasiswa : 2420010029  
Prodi : Magister Ilmu Hukum  
Konsentrasi : Hukum Administrasi Negara  
Judul Tesis : **ASPEK HUKUM PEMANFAATAN SISTEM  
PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK  
(SPBE) DALAM PENYELENGGARAAN  
ADMINISTRASI NEGARA**

Pengesahan Tesis

Medan, 16 April 2026

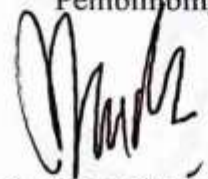
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



**Assoc. Prof. Dr. EKA NAM SIHOMBING, S.H., M.H.**

Pembimbing II



**Assoc. Prof. Dr. ONNY MEDALINE S.H., M.Kn.**

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**Diketahui**

Direktur



**Prof. Dr. TRIONO EDDY, SH., M.Hum**

Ketua Program Studi



**Assoc. Prof. Dr. IDA NADIRAH, SH.M.H.**

**PENGESAHAN**

**ASPEK HUKUM PEMANFAATAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS  
ELEKTRONIK (SPBE) DALAM PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI  
NEGARA**

**HARMAYNI**

**2420010029**

Tesis ini telah dipertahankan dihadapan Komisi Penguji yang dibentuk oleh Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Dinyatakan Lulus dalam Ujian Tesis dan berhak menyandang Gelar Magister Hukum (M.H)

Pada hari Kamis, 16 April 2024

**Komisi Penguji**

1. **Dr. NURHILMIYAH, S.H., M.H**  
Ketua
2. **Assoc. Prof. Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H**  
Sekretaris
3. **Assoc. Dr. RAHMAT RAMADHANI,, S.H., M.H.**  
Anggota

1.



2.



3.



Unggul | Cerdas | Terpercaya

## PERNYATAAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa :

1. Tesis ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister pada Program Magister Ilmu Hukum Program PascaSarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara benar merupakan hasil karya peneliti sendiri.
2. Tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara maupun di perguruan tinggi lain.
3. Tesis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Komisi Pembimbing dan masukan Tim Penguji.
4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang penulis sandang dan sanksi- sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Medan, 30 April 2026

Penulis



HARMAYNI  
2420010029

**ASPEK HUKUM PEMANFAATAN SISTEM PEMERINTAHAN  
BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM  
PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI NEGARA**

**Abstrak**

**HARMAYNI  
NPM : 2420010029**

Pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah elemen penting dari reformasi birokrasi dalam upaya mencapai pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis posisi hukum penggunaan SPBE dalam pelaksanaan administrasi negara di Indonesia, mengevaluasi masalah hukum yang muncul dalam penerapannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, serta merumuskan langkah-langkah yang dapat diambil untuk mendukung keberhasilan implementasinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum empiris dengan pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual. Data dikumpulkan melalui literatur serta wawancara dengan pejabat di Disdukcapil Kota Medan. Analisis dilakukan menggunakan tiga teori hukum, yaitu teori kepastian hukum, teori pemanfaatan hukum, dan teori kewenangan hukum.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari segi normatif, penggunaan SPBE memiliki landasan hukum yang kokoh yang tertuang dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai SPBE dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 terkait Administrasi Kependudukan. Namun, dalam pelaksanaannya, terdapat berbagai kendala, seperti kurangnya infrastruktur teknologi informasi, rendahnya kemampuan literasi digital di beberapa kalangan masyarakat, serta antrean yang panjang dalam layanan langsung meskipun layanan daring telah disediakan. Berdasarkan analisis menggunakan teori kewenangan hukum, penerapan SPBE di Disdukcapil Kota Medan terbukti efektif secara normatif dan struktural, meskipun secara sosiologis masih perlu perbaikan. Rekomendasi dari penelitian ini mencakup peningkatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan sosialisasi mengenai literasi digital bagi masyarakat, penguatan kebijakan internal, serta komitmen dari pihak pimpinan yang konsisten untuk mewujudkan layanan administrasi kependudukan berbasis elektronik secara optimal dan berkelanjutan.

**Kata Kunci: SPBE, Administrasi Negara, Kepastian Hukum, Efektivitas Hukum, Disdukcapil Kota Medan**

**LEGAL ASPECTS OF THE UTILIZATION OF ELECTRONIC-BASED  
GOVERNMENT SYSTEMS (SPBE) IN THE ADMINISTRATION OF STATE  
GOVERNANCE**

**ABSTRACT**

**HARMAYNI**

**NPM : 2420010029**

*The utilization of the Electronic-Based Government System (SPBE) is a crucial element of bureaucratic reform aimed at achieving more efficient, effective, transparent, and accountable governance. This study aims to analyze the legal position of SPBE implementation in public administration in Indonesia, evaluate the legal issues arising from its application at the Department of Population and Civil Registration (Disdukcapil) of Medan City, and formulate measures to support its successful implementation.*

*The method used in this research is empirical legal research with statutory and conceptual approaches. Data were collected through literature review and interviews with officials at the Disdukcapil of Medan City. The analysis was conducted using three legal theories: the theory of legal certainty, the theory of legal utility, and the theory of legal authority.*

*The findings indicate that, from a normative perspective, the implementation of SPBE has a strong legal foundation as stipulated in Presidential Regulation Number 95 of 2018 concerning SPBE and Law Number 24 of 2013 on Population Administration. However, in practice, several challenges persist, including inadequate information technology infrastructure, low levels of digital literacy among certain segments of society, and long queues for in-person services despite the availability of online services. Based on the analysis using the theory of legal authority, the implementation of SPBE at the Disdukcapil of Medan City is considered effective from a normative and structural standpoint, although sociologically it still requires improvement. The recommendations of this study include enhancing human resource capacity, increasing public awareness and digital literacy, strengthening internal policies, and ensuring consistent commitment from leadership to achieve optimal and sustainable electronic-based population administration services.*

**Keywords:** *Electronic-Based Government System (SPBE), State Administration, Legal Certainty, Legal Effectiveness, Department of Population and Civil Registration of Medan City.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan atas segala kemudahan, kesehatan dan juga kelancaran yang diberikan oleh Allah SWT, yang mana dengan segala kenikmatan tersebut penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Aspek Hukum Pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara” ini tepat pada waktunya. Penulisan tesis ini tidak terlepas dari berbagai kendala dan tantangan, namun berkat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak, tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, baik dari segi substansi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini. Pada kesempatan ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Dr. Agussani, M.AP., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Prof. Dr. Triono Edy, S.H., M.Hum., selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Assoc. Prof. Dr. Ida Nadirah, S.H., M.Hum., selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Hukum Pascasarjana UMSU.
4. Bapak Assoc. Prof. Dr. Eka N.A.M Sihombing, S.H.,M.Hum selaku dosen pembimbing I penulis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penulisan tesis ini.
5. Ibu Assoc. Prof. Dr. Onny Medaline, S.H.,M.Kn selaku dosen pembimbing ke II penulis yang telah memberikan banyak bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga dalam proses pemulisan tesis ini.

6. Seluruh dosen dan staff akademik Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pelayanan akademik kepada penulis.
7. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan yang telah memberikan kesempatan dan juga izin untuk penulis dapat meneliti di instansi Bapak/Ibu sehingga penelitian ini dapat selesai dengan baik.
8. Bapak Adi Umarto Parinduri S.E.,M.M selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang telah memberikan bimbingan dan juga arahan selama proses penelitian ini.
9. Bapak Ansari Hasibuan S.STP.,M.Sp selaku Sekretaris Disdukcapil Kota Medan yang telah memberikan arahan dan juga bimbingan kepada penulis sehingga tesis ini dapat selesai dengan baik.
10. Kedua orang tua ayahnda Nazaruddin S.H dan ibunda Aisyah yang senantiasa memberikan dukungan baik dari segi materi mapun dukungan moral serta motivasi yang terus mendorong penulis dalam menyelesaikan tesis ini. Yang selalu menjadi tempat keluh kesah penulis, selalu sedia mendengar dan menasehati penulis, selalu mendukung apapun keputusan penulis, selesainya tesis ini tidak lain berkat dari doa dan dukungan ayah dan Ibu.
11. Kedua adik penulis Haidar Rafi dan Khadafi Alfatih yang senantiasa mendoakan serta memberikan dukungan moral kepada penulis
12. Kepada rekan perjuangan kakak Adv. Chairunnisa Siregar S.H dan Adv. Siti Meliza S.H yang telah memberikan dukungan, motivasi kepada menulis serta menemani penulis selama riset penelitian. Yang menemani penulis dalam melakukan penelitian hingga penelitian ini selesai.
13. Kepada Mutia Khairani Hasibuan S.H yang telah menemani hari-hari penulis sehingga penulis semangat dalam menyelesaikan tulisan ini. Menjadi teman penulis dalam menjelajahi alam ini, bahkan membahas tulisan ini di trek pendakian.

14. Kepada Seluruh rekan Magister Ilmu Hukum yang telah menjadi teman berbagi suka dan duka dalam menjalani proses perkuliahan ini, semoga kita semua sukses selalu dimana pun berada dan dapat dipertemukan kembali dalam versi terbaik, selamat berkelana semoga gelar dan ilmu yang kita miliki mampu memberikan manfaat bagi banyak orang.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Keaslian Penelitian.....	13
F. Kerangka Teori dan Konsep.....	18
G. Kerangka Konsep .....	19
H. Metode Penelitian.....	29
<b>BAB II ASPEK HUKUM DALAM PENERAPAN PEMANFAATAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN.....</b>	<b>34</b>
A. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).....	38
B. Aspek Hukum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Administrasi Negara.....	48

C. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik .....	63
<b>BAB III IMPLEMENTASI SPBE PADA INSTANSI PEMERINTAHAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN.....</b>	<b>66</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	67
B. Implementasi Peraturan Walikota Nedan Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Disdukcapil Kota Medan.....	84
C. Keabsahan Dokumen Dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik .....	86
<b>BAB IV UPAYA DAN KENDALA DALAM PENERAPAN KEBERHASILAN SPBE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL .....</b>	<b>91</b>
A. Upaya – Upaya Strategis Yang Tepat Dilakukan Dalam Mendukung Keberhasilan SPBE .....	94
B. Faktor Pendukung Dan Penghambat Ynag Ditemui Dalam Implementasi SPBE Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil .....	114
C. Aplikasi Sibisa Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.....	118
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>129</b>
A. Kesimpulan .....	129
B. Saran.....	130

## **DAFTAR PUSTAKA**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia saat ini telah berjalan begitu cepat, teknologi telah membuat batasan antar informasi dan kebutuhan manusia semakin dekat.<sup>1</sup>Kecepatan dan ketepatan ini juga dibutuhkan dalam proses interaksi pemerintah dan warga Negara, namun sayangnya mobilitas warga Negara yang tinggi tidak diimbangi dengan ketepatan dan juga kecepatan pemerintah dalam hal pelayanan khususnya pelayanan kepada publik.

Pada era globalisasi seperti saat ini, tidak heran apabila kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dapat menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi, tidak terkecuali pada pemerintahan. Terlebih, dalam era otonomi daerah saat ini perlu untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau biasa disebut *e-government*. Melalui *e-government* pula, peningkatan pelayanan publik dapat terwujud. Birokrasi pemerintah dapat mengembangkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Robi Cahyadi Kurniawan, "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah," *Fiat Justisia* 10, no. 3(2016):569-585

<sup>2</sup> Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, hlm 181

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah mendorong transformasi dalam berbagai sektor, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Indonesia merespons perubahan ini melalui penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari upaya modernisasi tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik. SPBE merupakan sistem yang menyatukan proses pemerintahan secara elektronik guna meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Implementasi SPBE telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Meskipun secara normatif telah memiliki dasar hukum, dalam praktiknya, pemanfaatan SPBE masih menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek teknis, sumber daya manusia, infrastruktur, maupun legalitas penggunaan data dan dokumen digital dalam proses administrasi pemerintahan.

Isu legalitas menjadi krusial karena menyangkut keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum, perlindungan data pribadi, serta validitas proses administrasi negara yang dilaksanakan secara digital. Ketika sistem pemerintahan mulai bergeser dari metode konvensional ke digital, muncul pertanyaan: sejauh mana sistem tersebut telah memenuhi prinsip-prinsip hukum administrasi negara? Apakah dokumen digital yang dihasilkan memiliki kekuatan

hukum yang setara dengan dokumen fisik? Dan bagaimana jaminan hukum terhadap keamanan informasi serta hak-hak warga negara dalam sistem tersebut?

Diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, atau dikenal dengan SPBE, menandai transisi dari era *e-government* ke sistem *i-government* atau pemerintahan yang terintegrasi. Integrasi di sektor pemerintahan bertujuan untuk membangun pemerintahan yang menyeluruh dan berkelanjutan, yang dapat menghasilkan birokrasi serta layanan publik yang memiliki kinerja tinggi. Selain itu, SPBE ditujukan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan efisien, serta untuk menawarkan layanan publik yang bermutu dan dapat diandalkan. Pengelolaan serta tata kelola sistem pemerintahan berbasis elektronik pada tingkat nasional sangat krusial untuk meningkatkan koordinasi dan efektivitas dari sistem pemerintahan tersebut. Cakupan SPBE mencakup manajemen SPBE, pengawasan SPBE, audit teknologi informasi dan komunikasi, pelaksanaan dan percepatan SPBE, serta pemantauan dan evaluasi dari SPBE, sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai SPBE.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah paradigma pelayanan publik secara signifikan. Pemerintahan modern dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, akurat, efisien, dan akuntabel. Dalam menjawab tantangan tersebut, Pemerintah Indonesia telah merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

(SPBE) sebagai strategi nasional untuk mempercepat transformasi digital birokrasi. SPBE merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara menyeluruh dan terpadu dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.<sup>3</sup>

Secara historis, pemanfaatan suatu teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia mengalami perkembangan yang bertahap seiring dengan dinamika reformasi birokrasi dan tuntutan pelayanan publik yang semakin kompleks. Pada masa sebelum reformasi, penyelenggaraan administrasi pemerintahan masih didominasi oleh sistem manual dan birokrasi konvensional yang cenderung lamban, tertutup, serta rentan terhadap praktik maladministrasi. Kondisi tersebut memicu rendahnya kepercayaan publik terhadap aparat pemerintah serta ketidakefisienan dalam pelayanan publik.

Pasca reformasi 1998, paradigma penyelenggaraan pemerintahan mulai bergeser menuju prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik. Perubahan ini ditandai dengan lahirnya berbagai kebijakan reformasi birokrasi, Termasuk pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu dalam pengelolaan pemerintahan yang baik. Pada awal tahun 2000-an, konsep *e-government* mulai diperkenalkan secara resmi melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003

---

<sup>3</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia, Nomor 132 Tahun 2022 Tentang Arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, Jakarta: Sekretariat Negara,2022.

mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, yang merupakan langkah awal digitalisasi pemerintahan di Indonesia.

Seiring perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan integrasi sistem antarinstansi, konsep *e-government* kemudian dinilai belum cukup menjawab kompleksitas penyelenggaraan pemerintahan modern. Hal ini mendorong pemerintah untuk bertransformasi menuju konsep *integrated government (i-government)*, yaitu pemerintahan yang terintegrasi secara menyeluruh, baik dari aspek proses bisnis, data, aplikasi, maupun infrastruktur. Transformasi ini secara historis diwujudkan melalui lahirnya Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai kerangka nasional penyelenggaraan pemerintahan digital.

Penerapan SPBE secara formal dimulai dengan ditetapkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menandai fase baru digitalisasi birokrasi di Indonesia. Kebijakan ini kemudian diperkuat dengan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, sebagai respons terhadap kebutuhan integrasi sistem pemerintahan yang lebih matang dan berkelanjutan. Dengan demikian, secara historis SPBE merupakan evolusi dari *e-government* yang bertujuan menciptakan pemerintahan digital yang terintegrasi, efisien, dan berorientasi pada pelayanan publik.

Landasan yuridis pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam administrasi negara di Indonesia bersumber dari berbagai peraturan perundang-undangan yang secara hierarkis dan substantif mengatur penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, serta penggunaan teknologi informasi. Secara konstitusional, dasar hukum SPBE dapat ditelusuri dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, khususnya Pasal 28F yang menjamin hak setiap orang untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi, serta Pasal 34 ayat (3) yang menegaskan tanggung jawab negara dalam penyediaan pelayanan publik yang layak. Ketentuan ini menjadi landasan normatif bagi negara untuk memanfaatkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada warga negara.

Selanjutnya, dalam kerangka hukum administrasi negara, pemanfaatan SPBE berkaitan erat dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang mengatur asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), termasuk asas kepastian hukum, keterbukaan, dan akuntabilitas. Dokumen dan keputusan administrasi yang dihasilkan melalui sistem elektronik harus tetap memenuhi unsur keabsahan keputusan tata usaha negara sebagaimana diatur dalam undang-undang tersebut.

Dari aspek teknologi informasi, landasan yuridis SPBE diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Dan

telah terjadi perubahan kedua Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 , yang menegaskan bahwa informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik beserta hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah. Ketentuan ini menjadi dasar pengakuan hukum terhadap dokumen digital yang dihasilkan melalui sistem SPBE, termasuk dokumen administrasi kependudukan.

Secara khusus, penyelenggaraan SPBE diatur melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menetapkan prinsip, ruang lingkup, tata kelola, serta penyelenggara SPBE di lingkungan pemerintah pusat dan daerah. Peraturan ini kemudian dipertegas dengan Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, yang mengatur enam domain utama sebagai kerangka integrasi nasional sistem pemerintahan berbasis elektronik.

Dalam konteks evaluasi dan pengukuran kematangan SPBE, Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE serta Petunjuk Teknis Evaluasi Kematangan SPBE Tahun 2023 menjadi dasar yuridis dalam menilai sejauh mana instansi pemerintah telah menerapkan SPBE secara efektif, efisien, dan akuntabel. Khusus pada sektor administrasi kependudukan, landasan yuridis pemanfaatan SPBE juga merujuk pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan serta regulasi teknis dari Kementerian Dalam Negeri terkait penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Regulasi ini menegaskan bahwa data dan

dokumen kependudukan dikelola secara terpusat dan berbasis sistem elektronik untuk menjamin keakuratan data, keamanan informasi, dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Dengan demikian, secara yuridis pemanfaatan SPBE dalam administrasi negara, khususnya pada Disdukcapil Kota Medan, telah memiliki dasar hukum yang kuat dan komprehensif. Namun, efektivitas penerapannya tetap memerlukan evaluasi berkelanjutan agar transformasi digital pemerintahan tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga memenuhi prinsip-prinsip *good governance* dan perlindungan hak-hak warga negara.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan adalah salah satu instansi pemerintah Kota yang memiliki peran strategis dalam pelayanan administrasi kependudukan. Layanan seperti perekaman e-KTP, pembuatan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, hingga surat pindah merupakan layanan dasar yang dibutuhkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi pada sektor ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas interaksi antara pemerintah dan warga negara.<sup>4</sup>

Penerapan SPBE di Disdukcapil tidak hanya bertujuan untuk modernisasi administrasi, tetapi juga sebagai bentuk peningkatan akuntabilitas dan efisiensi pelayanan. Salah satu bentuk implementasi SPBE di instansi ini adalah

---

<sup>4</sup> Kementerian Komunikasi Dan Informatika Rencana Induk SPBE Nasional 2020-2024, Jakarta: Kominfo,2020.

penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sebagai platform utama dalam pengelolaan data dan pelayanan kependudukan.<sup>5</sup> SIAK terintegrasi secara nasional dan memfasilitasi pencatatan biodata, pengelolaan arsip digital, serta penerbitan dokumen secara elektronik.

Meskipun penerapan SPBE telah berjalan, tidak sedikit tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Di tingkat Kota, termasuk di Kota Medan, Adapun kendala utama yang sering muncul adalah keterbatasan infrastruktur TIK seperti jaringan dan perangkat keras, rendahnya tingkat literasi digital serta kompetensi teknis pegawai, dan belum optimalnya sinergi antar unit kerja maupun dengan instansi lain. Hal ini diperparah oleh kurangnya kebijakan internal yang mendukung penerapan SPBE secara sistemik, seperti kebijakan keamanan informasi, kebijakan audit TIK, dan kebijakan manajemen data.<sup>6</sup> Tingkat literasi digital masyarakat yang beragam juga menjadi tantangan, di mana tidak semua lapisan masyarakat terbiasa atau mampu mengakses layanan digital, sehingga diperlukan sosialisasi yang lebih intensif.

Oleh karena itu, penilaian terhadap penerapan SPBE menjadi sangat krusial. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) telah mengeluarkan instrumen evaluasi SPBE melalui PermenPANRB Nomor 59

---

<sup>5</sup>Direktorat Jenderal Dukcapil, Pedoman Umum Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Jakarta: Kemendagri, 2021

<sup>6</sup> R. Ningsih And A. Putra, "Kebijakan Internal Sebagai Faktor Pendukung Spbe," J. Tata Kelola Pemerintahan Digital, Vol. 2, No. 3, Pp.55-64, 2021.

Tahun 2020. Instrumen ini menilai perkembangan SPBE dengan mempertimbangkan delapan aspek utama: kebijakan internal untuk tata kelola, perencanaan strategis, penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, penyelenggaraan SPBE, penerapan manajemen, pelaksanaan audit TIK, layanan administrasi pemerintahan yang berbasis elektronik, dan layanan publik yang menggunakan sistem elektronik..<sup>7</sup>.

Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam mengenai legalitas pemanfaatan SPBE dalam administrasi negara, guna memastikan bahwa transformasi digital dalam birokrasi tidak hanya efisien secara teknis, tetapi juga sah dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Kajian ini penting untuk menjamin kepastian hukum, perlindungan hak-hak masyarakat, serta kepercayaan publik terhadap proses administrasi negara di era digital.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Aspek Hukum Dalam Penerapan Pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan?

---

<sup>7</sup> H. Rachmawati, "Analisis Infrastruktur Spbe Di Daerah Tertinggal, "J. Transformasi Digital Pemerintahan, Vol, 3 No. 1, Pp. 45-54, 2023

2. Bagaimana Implementasi SPBE Pada Instansi Pemerintahan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan?
3. Bagaimana Kendala Dalam dan Upaya Penerapan Keberhasilan SPBE Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan ini adalah :

1. Untuk mengetahui Aspek Hukum Dalam Penerapan Pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Layanan Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
2. Untuk Mengetahui Implementasi SPBE pada instansi pemerintahan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan
3. Untuk Mengetahui Kendala dan Upaya Dalam Penerapan Keberhasilan SPBE Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Hukum Administrasi Negara dan tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi. Penelitian ini

memperkaya khazanah keilmuan melalui kajian mendalam mengenai legalitas pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan administrasi negara, sehingga dapat memperkuat pemahaman konseptual tentang integrasi teknologi informasi dengan sistem hukum positif di Indonesia. Selain itu, penelitian ini memberikan pengayaan literatur ilmiah yang membahas keterkaitan antara regulasi hukum dan perkembangan teknologi digital, khususnya dalam mewujudkan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi pelayanan publik. Temuan penelitian ini diharapkan pula menjadi landasan konseptual bagi akademisi, peneliti, maupun mahasiswa yang ingin mengembangkan kajian serupa, baik dari perspektif hukum, administrasi publik, maupun teknologi pemerintahan, sehingga dapat mendorong terbentuknya teori-teori baru yang relevan dengan perkembangan zaman.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat langsung bagi berbagai pihak terkait. Bagi pemerintah, penelitian ini dapat menjadi sumber rekomendasi kebijakan dalam mengoptimalkan pemanfaatan SPBE agar berjalan efektif, efisien, dan selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga kinerja pelayanan publik dapat meningkat secara signifikan. Bagi aparatur sipil negara (ASN), penelitian ini memberikan pedoman untuk memahami dan mengimplementasikan SPBE secara tepat, tertib, dan akuntabel, sekaligus meminimalisir potensi pelanggaran hukum dalam pelaksanaannya. Bagi masyarakat, penelitian ini menyediakan informasi yang jelas mengenai hak dan

kewajiban dalam memanfaatkan layanan publik berbasis elektronik, sehingga dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik terhadap sistem pemerintahan digital. Selanjutnya, bagi pembuat kebijakan dan regulator, temuan penelitian ini dapat menjadi acuan dalam menyusun, merevisi, atau memperbarui regulasi yang mengatur pemanfaatan SPBE agar responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Selain itu, bagi praktisi teknologi informasi di lingkungan pemerintahan, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam perancangan dan pengembangan sistem pemerintahan elektronik yang aman, sah secara hukum, serta mampu mendukung terwujudnya administrasi negara yang efektif, transparan, dan akuntabel.

#### **E. Keaslian Penelitian**

1. Imam Rifai Rusdy dan Suci Flambonita Magister Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya, tahun 2023 dengan judul Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan *Good Governance*, dengan permasalahan Bagaimana penerapan SPBE di Pemerintah Daerah Kota Palembang dalam mewujudkan *good governance* sesuai Perpres No. 95 Tahun 2018, serta langkah optimalisasi yang diperlukan? Kesimpulan SPBE telah diatur melalui Perpres No. 95 Tahun 2018 dengan prinsip *good governance*, namun implementasinya di Kota Palembang belum maksimal karena keterbatasan SDM, infrastruktur, dan payung hukum daerah. Penulis di dalam tesisnya menyarankan untuk penulisan kedepan terkait sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) dapat Memperkuat dasar hukum SPBE

hingga tingkat undang-undang, membentuk peraturan daerah, meningkatkan kapasitas SDM dan infrastruktur, serta mendorong integrasi sistem dan partisipasi masyarakat.<sup>8</sup>

2. Laili Choirunnisa, Universitas Sunan Ampel Surabaya 2023 dengan judul peran sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia, dengan permasalahan Permasalahan. Meskipun Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik, implementasinya masih menghadapi kendala serius, terutama pada keterbatasan infrastruktur digital, literasi masyarakat yang rendah, serta belum terintegrasinya aplikasi layanan publik antarinstansi sehingga menimbulkan tumpang tindih dan kurang efektif. SPBE memiliki potensi besar untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Namun, tanpa perbaikan infrastruktur, peningkatan kualitas sumber daya manusia, dan koordinasi antarinstansi, tujuan SPBE untuk memberikan pelayanan publik yang merata dan responsif belum dapat sepenuhnya tercapai. Pemerintah perlu melakukan investasi berkelanjutan pada infrastruktur digital, memperkuat literasi dan keterampilan digital masyarakat maupun aparatur, serta mendorong integrasi sistem antarinstansi agar tidak terjadi duplikasi aplikasi. Selain itu, perlu ada

---

<sup>8</sup>Imam Rifai Rusdi, Suci Flambonita, Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintahan Daerah Untuk Mewujudkan *Good Governance*, Jurnal Lex Lata, Vol.5, No.2 (2023) hlm.219

mekanisme pengawasan dan evaluasi rutin guna memastikan implementasi SPBE berjalan konsisten, transparan, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.<sup>9</sup>

3. Talihtha Ayu Syifa, Syifa Putri Nirmala, Nazwa Azzahra, fakultas hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, tahun 2025 dengan judul kepastian hukum dalam pelayanan administrasi publik digital kajian terhadap layanan berbasis SPBE, membahas permasalahan pelayanan administrasi publik yang didasarkan pada sistem pemerintahan elektronik (SPBE) sebagai sebuah langkah strategis dari pemerintah untuk menciptakan efisiensi dan transparansi. Walaupun SPBE sudah diatur dalam peraturan presiden nomor 95 tahun 2018, tantangan mengenai kepastian hukum tetap menjadi isu yang signifikan. Kepastian hukum sangat dibutuhkan untuk melindungi hak masyarakat, menjaga keamanan data, serta mencegah adanya penyalahgunaan kekuasaan. Dalam jurnal ini dijelaskan bahwa tantangan terbesar dari globalisasi terhadap teori hukum adalah bagaimana mendirikan kerangka teori hukum yang mampu melampaui budaya hukum yang ada, contohnya masih terdapat beberapa daerah yang menghadapi keterbatasan dalam akses internet yang sangat tidak merata. penggunaan pelayanan publik digital berbasis SPBE, sehingga menjadi kendala dalam proses tercapainya kualitas yang diharapkan. Kesimpulan dari jurnal tersebut ialah pentingnya

---

<sup>9</sup> Laili Choirunnisa, Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia, Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial, Vol. 3, No. 3 (2023)

kepastian hukum dalam implementasi pelayanan publik digital. Dalam konteks ini, penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) tidak hanya meningkatkan efisiensi dan transparansi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah. *Good governance* menjadi tolak ukur penting dalam proses ini, dimana prinsip-prinsip seperti partisipasi, efisiensi, dan keadilan harus diintegrasikan dalam setiap aspek pelayanan publik. Untuk meningkatkan kepastian hukum dalam pelayanan administrasi publik digital, penting untuk mengembangkan regulasi yang jelas dan komprehensif mengenai penggunaan teknologi, mencakup hak dan kewajiban semua pihak terkait.

Penelitian mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) telah banyak dilakukan oleh para peneliti sebelumnya, namun masing-masing memiliki fokus, pendekatan, dan ruang lingkup yang berbeda. Oleh karena itu, penting untuk menegaskan perbedaan sekaligus keaslian penelitian ini dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakukan oleh Imam Rifai Rusdy dan Suci Flambonita pada tahun 2023 berfokus pada penerapan SPBE di Pemerintah Daerah Kota Palembang dalam rangka mewujudkan prinsip *good governance* sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Penelitian tersebut menempatkan SPBE dalam kerangka kebijakan pemerintahan daerah secara umum, dengan penekanan pada kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi informasi, serta ketersediaan payung hukum daerah. Meskipun memberikan gambaran penting mengenai implementasi SPBE di tingkat pemerintah daerah, penelitian ini belum mengkaji secara spesifik penerapan SPBE pada instansi

pelayanan publik tertentu yang bersentuhan langsung dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Dengan demikian, penelitian tersebut masih bersifat makro dan belum menyentuh praktik pelayanan administrasi secara sektoral. Berbeda dengan penelitian tersebut, penelitian Laili Choirunnisa pada tahun 2023 lebih menekankan pada peran SPBE dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia secara nasional. Fokus kajiannya diarahkan pada aspek efisiensi, transparansi, literasi digital masyarakat, serta integrasi aplikasi layanan publik antarinstansi. Pendekatan yang digunakan bersifat konseptual dan deskriptif, sehingga kajian hukum administrasi negara dan kepastian hukum belum menjadi fokus utama. Penelitian ini juga tidak mengangkat studi kasus pada instansi atau daerah tertentu, sehingga belum mampu menggambarkan secara konkret bagaimana SPBE diimplementasikan dalam pelayanan publik yang spesifik dan bagaimana implikasi hukumnya bagi masyarakat. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Talihtha Ayu Syifa, Syifa Putri Nirmala, dan Nazwa Azzahra pada tahun 2025 menitikberatkan pada pentingnya kepastian hukum dalam pelayanan administrasi publik digital berbasis SPBE. Penelitian ini menyoroti perlunya regulasi yang jelas untuk melindungi hak masyarakat, menjamin keamanan data, serta mencegah penyalahgunaan kewenangan dalam pelayanan publik digital. Meskipun memiliki kedekatan tema dengan penelitian ini, kajian tersebut masih bersifat normatif-teoretis dan belum mengaitkan konsep kepastian hukum dengan implementasi SPBE pada sektor pelayanan tertentu di tingkat daerah. Selain itu, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi

kependudukan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang paling strategis. Berdasarkan uraian tersebut, dapat ditegaskan bahwa penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas sekaligus keaslian dibandingkan penelitian terdahulu. Penelitian ini secara khusus mengkaji aspek hukum pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Fokus penelitian tidak hanya pada efektivitas pelayanan, tetapi juga pada kepastian hukum, perlindungan data pribadi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menggabungkan pendekatan normatif dan empiris serta menempatkan Disdukcapil sebagai objek kajian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih konkret dan aplikatif bagi pengembangan hukum administrasi negara dan implementasi SPBE di tingkat daerah.

## **F. Kerangka Teori dan konseptual**

### **1. Kerangka teori**

Kerangka Teori adalah kumpulan dari berbagai pernyataan, pandangan, metode, norma, prinsip, dan penjelasan yang terorganisir secara logis, berfungsi sebagai dasar, referensi, dan panduan dalam mencapai tujuan penelitian atau penulisan.<sup>10</sup> Keberadaan teori dalam studi hukum memiliki peran yang krusial dan berguna untuk membantu dalam menganalisis masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis. Dengan demikian, teori dianggap sebagai sarana

---

<sup>10</sup> Muhammad Citra Ramadhan, *Metode Penelitian Hukum*, (Yogyakarta: Kaizen Sarana Edukasi, 2021), hlm. 63.

atau alat analisis terhadap isu yang dikaji atau diteliti..<sup>11</sup> Syafrida dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian” berpendapat bahwa penelitian yang tidak didasarkan pada teori sebagai landasan konseptual tidak dapat dipercaya kebenarannya. Dengan adanya landasan teori, suatu penelitian dapat dinilai relevan dan memiliki dasar ilmiah yang kuat. Lebih lanjut, menurut Syafrida, teori memiliki beberapa kegunaan dalam penelitian, yaitu:<sup>12</sup>

- a. Fungsi dari teori adalah untuk mengelompokkan variabel yang sedang diteliti.
- b. Teori juga dapat meramalkan kebenaran dengan menyusun hipotesis penelitian.
- c. Selain itu, teori dapat berfungsi sebagai alat pengendali dalam menyelesaikan masalah penelitian.

Penelitian ini disusun berlandaskan pada 3 (tiga) teori utama, yaitu Teori Kepastian hukum, Teori pemanfaatan hukum, dan Teori Hukum kewenangan. Pemilihan ketiga teori tersebut didasarkan pada relevansinya yang tinggi terhadap permasalahan penelitian serta kemampuannya memberikan dasar konseptual yang kuat dalam analisis.

### **1. Teori Kepastian Hukum**

Menurut Ernst Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian.

Pertama, adanya aturan yang bersifat umum membuat individu mengetahui

---

<sup>11</sup> Ibid., hlm.64

<sup>12</sup> Syafrida Hafni Sahir, Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021), hlm 25.

perbuatan apa yang boleh atau tidak boleh dilakukan. Kedua, berupa keamanan hukum bagi individu dari kesewenangan pemerintah karena dengan adanya aturan yang bersifat umum itu individu dapat mengetahui apa saja yang boleh dibebankan atau dilakukan oleh Negara terhadap individu.<sup>13</sup>

Gustav Radbruch, seorang filsuf hukum asal Jerman, memperkenalkan teori kepastian hukum dalam bukunya yang berjudul “*Einführung In Die Rechtswissenschaften*”. Radbruch menuliskan bahwa di dalam hukum terdapat 3 (tiga) nilai dasar, yaitu: Keadilan (*Gerechtigkeit*); Kemanfaatan (*Zweckmassigkeit*); dan Kepastian Hukum (*Rechtssicherheit*).<sup>14</sup>

Secara historis, Gustav Radbruch awalnya menempatkan kepastian hukum sebagai tujuan utama dibandingkan tujuan hukum lainnya. Namun, setelah menyaksikan bagaimana hukum di Jerman pada masa kekuasaan Nazi digunakan untuk melegalkan praktik-praktik yang tidak berperikemanusiaan selama Perang Dunia II, Radbruch kemudian merevisi teorinya, menekankan bahwa keadilan substantif harus ditempatkan di atas kepentingan kepastian hukum dan tujuan hukum lainnya.<sup>15</sup>

Sejalan dengan semangat teori Gustav Radbruch, pandangan Lon L. Fuller memberikan perspektif tambahan mengenai hubungan antara

---

<sup>13</sup> Riduan Syahrani, Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 23.

<sup>14</sup> Satjipto Rahardjo, Ilmu Hukum, dalam Mario Julyano dan Aditya Yuli Sulistyawan, “Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum”, Jurnal Crepido, Vol. 1, No. 1 (2019), hlm. 14.

<sup>15</sup> Abdul Aziz Nasihuddin, dkk. Teori Hukum Pancasila, (Tasikmalaya: CV. Elvaretta Buana, 2024), hlm. 12.

kepastian hukum dan keadilan substantif. Fuller menekankan konsep “*internal morality of law*”, yang menegaskan bahwa hukum tidak hanya harus jelas dan dapat diprediksi, tetapi juga harus disusun dan diterapkan sesuai prinsip-prinsip prosedural agar adil.<sup>16</sup>

Inti dari “*internal morality of law*” menurut Fuller adalah gagasan tentang resiprositas. Fuller menjelaskan bahwa hukum harus dibangun atas dasar hubungan timbal balik antara pembuat hukum dan warga, di mana warga dianggap sebagai agen yang bertanggung jawab dan mampu mengikuti aturan. Jika prinsip moral ini dilanggar, kewajiban warga untuk menaati hukum menjadi tidak sah, sama seperti Radbruch menekankan bahwa kepastian hukum kehilangan legitimasi jika bertentangan dengan keadilan substantif.<sup>17</sup>

## **2. Teori kemanfaatan Hukum**

Teori utilitarianisme atau kemanfaatan hukum berpendapat bahwa terkait tujuan hukum ialah untuk memberikan manfaat terhadap banyak orang. Manfaat tersebut ialah kebahagiaan, sehingga penilaian tentang baik atau buruknya serta keadilan suatu hukum bergantung pada apakah hukum tersebut dapat membawa kebahagiaan kepada manusia. Dengan demikian, setiap penyusunan hukum (peraturan perundang-undangan) harus selalu

---

<sup>16</sup> Edwin W. Tucker, “*The Morality of Law, by Lon L. Fuller*”, Indiana Law Journal, Vol. 4, No. 2 (1965), hlm. 271.

<sup>17</sup> Kristen Rundle, “*Fuller’s Internal Morality of Law*”, Philosophy Compass, Vol. 11, No. 9 (2016), hlm. 500.

mempertimbangkan tujuannya, yaitu untuk menciptakan kebahagiaan bagi masyarakat.

Berikut adalah beberapa pendapat dari para ahli hukum tentang kemanfaatan:

1. Jeremy Bentham (1748-1832) Teori kemanfaatan merupakan suatu konsep yang dikembangkan oleh Jeremy Bentham. Teori ini mencakup salah satu gerakan dari yang bersifat abstrak menuju konkret, dari yang idealis ke materialistis, dan dari yang apriori (pengetahuan yang sudah ada) ke yang berbasis pengalaman. Menurut aliran ini, tujuan hukum adalah untuk memberikan manfaat dan kebahagiaan maksimal kepada masyarakat berdasarkan filosofi sosial, di mana setiap warga negara mengharapkan kebahagiaan dan hukum berfungsi sebagai salah satu alat untuk mencapainya.<sup>18</sup> Nilai kemanfaatan adalah sasaran utama dari hukum, yang dimaksud dengan guna adalah kebahagiaan. Ini tidak mempermasalahkan apakah suatu peraturan itu adil atau tidak, tapi lebih pada apakah aturan tersebut mampu memberikan kebahagiaan bagi masyarakat.<sup>19</sup>

2. John Stuart Mill (1806-1873)

Memiliki pandangan yang serupa dengan Bentham, John berpendapat bahwa sebuah tindakan seharusnya ditujukan untuk memperoleh

---

<sup>18</sup> Darji Darmodihardjo dalam Hyronimus Rheti, Filsafat Hukum ;Edisi lengkap (Dari Klasik sampai Postmoderenisme), Jogjakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta, 2011, Hlm.159

<sup>19</sup> Lilik Rasyidi dalam Zainuddin Ali, Filsafat Hukum, Jakarta :Sinar Grafika, 2010, Hlm. 59

kebahagiaan sebanyak mungkin. John menjelaskan bahwa keadilan berasal dari naluri manusia untuk menolak atau membalas penderitaan yang dialami oleh diri mereka sendiri atau oleh orang yang mereka kasihi. John sepakat dengan Bentham bahwa tujuan dari sebuah tindakan adalah untuk mencapai kebahagiaan, sementara sebaliknya merupakan kesalahan apabila tindakan tersebut tidak membawa kepada kebahagiaan. John menyatakan bahwa ukuran Keadilan sebaiknya ditentukan oleh manfaatnya, tetapi akar dari keadilan itu bukanlah terletak pada kemanfaatan, melainkan pada dua hal yaitu perlindungan diri dan perasaan empati.<sup>20</sup>

### **3. Teori Kewenangan Hukum**

Kewenangan berasal dari istilah wewenang yang diartikan sebagai hak dan kekuasaan untuk melaksanakan suatu tindakan. Kewenangan merupakan jenis kekuasaan yang bersifat formal, yang dapat berasal dari kekuasaan legislasi (yang diberikan oleh hukum) atau dari kekuasaan eksekutif administratif. Kewenangan yang umumnya terdiri dari berbagai wewenang adalah kekuasaan yang dimiliki terhadap sekelompok orang tertentu atau kekuasaan dalam suatu area pemerintahan.<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup> Amiruddin & Zainuddin, Pengantar Metode penelitian hukum, 2004, raja grafindo persada, Hal,24

<sup>21</sup> Prajudi Atmosudirjo, Hukum Administrasi Negara, Jakarta, Ghalia Indonesia, h. 78

Teori kewenangan dipakai sebagai fondasi atau dasar dalam penulisan tesis ini, karena kurator dalam menjalankan tugasnya tidak dapat dipisahkan dari teori kewenangan yang mencakup pemahaman mengenai tipe dan asal kewenangan. Tipe kewenangan terbagi menjadi kewenangan terikat dan kewenangan bebas. Sumber-sumber kewenangan meliputi atribusi, delegasi, dan mandat.<sup>22</sup>

Menurut H.D Stout wewenang adalah pengertian yang berasal dari hukum organisasi pemerintahan, yang dapat dijelaskan sebagai seluruh aturan-aturan yang berkenaan dengan perolehan dan penggunaan wewenang-wewenang pemerintahan oleh subjek hukum publik didalam hubungan hukum public.<sup>23</sup>

Wewenang minimal terdiri dari tiga elemen, yaitu: pengaruh, landasan hukum, dan kesesuaian hukum. Elemen pengaruh dimaksudkan agar penggunaan wewenang bertujuan untuk mengatur perilaku pihak-pihak yang terikat hukum; elemen landasan hukum berarti bahwa wewenang harus didasarkan pada peraturan yang tegas; dan elemen kesesuaian hukum mengharuskan bahwa wewenang memiliki standar yang jelas (untuk wewenang umum) dan standar khusus (untuk jenis wewenang tertentu). Dalam pandangan hukum, wewenang adalah kapasitas yang diberikan oleh

---

<sup>22</sup> Prajudi Admosuridjo, *Hukum Administrasi...* h. 76.

<sup>23</sup> Ridwan HR. *Hukum Administrasi Negara*, (PT Raja Grafindo Persada. Jakarta 2013), h. 71.

undang-undang untuk melakukan tindakan yang dapat menghasilkan konsekuensi hukum.<sup>24</sup>

Dalam penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), konsep kewenangan hukum menjadi landasan utama dalam menentukan sah atau tidaknya tindakan administrasi yang dilakukan oleh pemerintah. Setiap pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan secara elektronik harus tetap berlandaskan kewenangan yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan.

Menurut Philipus M. Hadjon, kewenangan merupakan kekuasaan formal yang bersumber dari peraturan perundang-undangan. Dalam konteks SPBE, hal ini berarti bahwa penggunaan aplikasi pelayanan publik seperti sistem administrasi kependudukan harus memiliki dasar hukum yang jelas, seperti peraturan daerah atau peraturan kepala daerah.<sup>25</sup>

Pandangan ini didukung oleh Indroharto yang menyatakan bahwa kewenangan adalah kekuasaan yang diberikan oleh undang-undang kepada badan pemerintahan untuk melaksanakan tindakan hukum tertentu.<sup>26</sup> Dalam praktik SPBE di Dukcapil, kewenangan ini terlihat dalam penerbitan dokumen

---

<sup>24</sup> Indroharto, *Usaha Memahami Peradilan Tata Usaha Negara*, (Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 2002), h.68

<sup>25</sup> Philipus M. Hadjon, *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta.2002.

<sup>26</sup> Indroharto, *Usaha Memahami Undang-Undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara*, Jakarta, 1993.

kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, dan akta kelahiran melalui sistem digital.

## **2. Kerangka Konsep**

Kerangka konseptual adalah konstruksi berpikir yang menghubungkan konsep-konsep utama penelitian. Dalam penelitian ini terdapat tiga konsep utama, yaitu legalitas, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), dan administrasi negara.

### **1. Aspek Hukum**

Utrecht berpendapat bahwa aspek hukum berkaitan erat dengan kepastian hukum, yaitu adanya aturan yang jelas, tetap, dan dapat dijadikan pedoman bagi pemerintah maupun masyarakat. Kepastian hukum menjadi syarat utama agar hukum dapat berfungsi secara efektif dalam kehidupan bernegara.<sup>27</sup> Aspek hukum menjadi kerangka analisis untuk menilai apakah pelaksanaan SPBE dalam penyelenggaraan administrasi negara telah sesuai dengan prinsip hukum administrasi negara. Melalui pendekatan aspek hukum, penelitian dapat mengungkap kesenjangan antara norma hukum dan praktik pelaksanaan SPBE, serta mengidentifikasi kendala hukum yang dihadapi dalam implementasinya.

---

<sup>27</sup> E. Utrecht, *Pengantar dalam Hukum Indonesia*, Ihtiar Baru, Jakarta, 1986, hlm. 20.

## **2. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mendefinisikan SPBE sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE.<sup>28</sup> Dengan adanya SPBE, pemerintah berusaha mewujudkan birokrasi yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. SPBE juga mendorong adanya integrasi layanan pemerintah agar lebih mudah diakses oleh masyarakat serta mengurangi praktik birokrasi yang berbelit-belit.

## **3. Konsep Administrasi Negara**

Administrasi negara adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam melaksanakan fungsi negara guna mencapai tujuan bernegara. Menurut Sondang P. Siagian, administrasi negara adalah keseluruhan proses kerja sama antara aparatur negara dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>29</sup> Konsep administrasi negara menjadi penting karena SPBE pada dasarnya diterapkan dalam kerangka pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan yang bersifat administratif.

---

<sup>28</sup> Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

<sup>29</sup> Sondang P. Siagian, *Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi, dan Strateginya*, (Jakarta: Gunung Agung, 2008).

## **G. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris, yaitu penelitian hukum yang memandang hukum tidak hanya sebagai norma tertulis (*law in the books*), tetapi juga sebagai perilaku nyata yang hidup dan bekerja dalam masyarakat (*law in action*). Penelitian empiris bertujuan untuk mengetahui bagaimana hukum diimplementasikan dan dijalankan dalam praktik, khususnya oleh aparat pemerintah dan masyarakat sebagai subjek hukum.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum empiris menitik beratkan pada efektivitas hukum, yaitu sejauh mana hukum yang berlaku benar-benar berfungsi dalam kehidupan masyarakat.<sup>30</sup> Dengan pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur SPBE, tetapi juga menelaah bagaimana ketentuan tersebut diterapkan dalam penyelenggaraan administrasi negara.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan empiris digunakan untuk menganalisis pelaksanaan aspek hukum dalam pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada instansi pemerintah. Penelitian ini mengkaji kesesuaian antara norma hukum yang mengatur SPBE dengan praktik pelayanan administrasi berbasis elektronik yang berlangsung di lapangan.

---

<sup>30</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 51.

Data dalam penelitian empiris diperoleh melalui penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan melakukan wawancara, observasi, serta pengumpulan dokumen yang berkaitan dengan penyelenggaraan SPBE. Data tersebut kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengetahui kendala hukum, efektivitas penerapan regulasi, serta perlindungan hukum bagi masyarakat pengguna layanan SPBE.

Dengan demikian, penelitian empiris ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas penerapan aspek hukum SPBE, sekaligus mengidentifikasi permasalahan dan solusi hukum dalam penyelenggaraan administrasi negara berbasis elektronik.

## **2. Pendekatan Penelitian**

Beberapa pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

### **a. Pendekatan Perundang-undangan (*Statute Approach*)**

Digunakan untuk menelaah regulasi terkait SPBE, seperti Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) beserta perubahannya, serta Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> Republik Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

#### b. Pendekatan Konseptual (*Conseptual Approach*)

Pendekatan ini digunakan untuk memahami konsep legalitas, *good governance*, dan *e-government* sebagai kerangka berpikir dalam menilai keberadaan SPBE dalam penyelenggaraan administrasi negara.<sup>32</sup>

Dengan kombinasi jenis penelitian empiris serta pendekatan multidisipliner tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek legalitas SPBE baik secara normatif maupun aplikatif dalam penyelenggaraan administrasi negara.

### 3. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan, kemudian dianalisis berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian deskriptif tidak hanya berhenti pada pemaparan fakta, tetapi juga disertai dengan analisis hukum terhadap objek yang diteliti.

Menurut Soerjono Soekanto, penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang manusia, keadaan, atau gejala-gejala tertentu, sehingga dapat mempertegas hipotesis atau bahkan membentuk hipotesis baru.<sup>33</sup> Dalam

---

<sup>32</sup> Jimly Asshiddiqie, *Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 122.

<sup>33</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986, hlm. 10.

penelitian hukum, sifat deskriptif analisis digunakan untuk menjelaskan bagaimana hukum diterapkan dan berfungsi dalam praktik. Dalam penelitian ini, sifat deskriptif analisis digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan aspek hukum dalam pemanfaatan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam penyelenggaraan administrasi negara. Fakta-fakta empiris yang diperoleh dari lapangan, seperti prosedur pelayanan elektronik, pelaksanaan kewenangan aparatur, serta perlindungan hukum bagi masyarakat, akan diuraikan secara deskriptif.

Selanjutnya, data tersebut dianalisis dengan menggunakan peraturan perundang-undangan, asas-asas hukum administrasi negara, dan pendapat para ahli untuk menilai kesesuaian antara norma hukum dan praktik penyelenggaraan SPBE. Melalui analisis ini, penelitian diharapkan mampu mengidentifikasi permasalahan hukum, kendala pelaksanaan, serta memberikan rekomendasi perbaikan terhadap penyelenggaraan SPBE.

#### **4. Sumber Data Penelitian**

##### **a. Data Primer**

Data primer berupa bahan hukum primer yang diperoleh dari peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum pemanfaatan SPBE yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Wawancara dan sumber data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan.

### **b. Data Sekunder**

Data sekunder diperoleh dari bahan hukum sekunder, berupa literatur, buku, hasil penelitian terdahulu, artikel ilmiah, serta jurnal yang membahas pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan administrasi negara.

### **c. Data Tersier**

Data tersier diperoleh dari bahan hukum tersier, yaitu bahan yang memberikan petunjuk dan penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder.

## **5. Alat Pengumpulan Data**

Alat pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi studi lapangan dan studi kepustakaan. Studi lapangan digunakan untuk mendapatkan bahan hukum primer melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Sementara itu, studi kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dengan metode offline dan online. Metode offline dilakukan dengan mengunjungi perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, perpustakaan daerah, serta toko buku, demi memperoleh sumber bahan hukum yang relevan dengan judul penelitian. Adapun metode online dilakukan melalui pencarian kepustakaan di internet untuk mendapatkan bahan hukum yang diperlukan.

## **6. Analisis Data**

Analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini melibatkan pengolahan dan penafsiran data menggunakan metode penafsiran hukum serta konstruksi hukum yang umum dalam bidang studi hukum, lalu dianalisis secara kualitatif dari sudut pandang yuridis. Untuk mengidentifikasi fakta hukum, menghilangkan hal-hal yang tidak relevan, serta menetapkan dan menjawab permasalahan hukum untuk penelitian akademis, langkah pertama yang harus diambil oleh peneliti adalah membebaskan diri dari kepentingan-kepentingan yang terlibat dalam proses penelitian tersebut. Peneliti harus memiliki sikap tanpa kepentingan (*disinterestedness*) terhadap isu atau masalah hukum yang ingin dipecahkan.

Apabila peneliti tidak berhasil dalam melakukan hal ini, meskipun karya akademis yang dihasilkan berkualitas tinggi, karya tersebut tetap akan memiliki kelemahan akademis yang tersembunyi. Setelah data terkumpul, analisis kualitatif dilanjutkan berupa tinjauan terhadap isu-isu hukum yang diangkat untuk merumuskan kesimpulan yang menjawab segala isu hukum yang telah diteliti. Selain itu, penelitian ini memberikan gambaran tentang apa yang seharusnya menjadi esensi dari penelitian hukum, karena itulah tujuan utama dari penelitian ini. Oleh karena itu, hasil dari penelitian hukum, meskipun tidak menghasilkan prinsip baru atau teori baru, minimal menyediakan argumen baru. Berdasarkan argumen tersebut, diberikan preskripsi agar preskripsi ini tidak menjadi sebuah fantasi atau harapan kosong.

## **BAB II**

### **ASPEK HUKUM DALAM PENERAPAN PEMANFAATAN SISTEM PEMERINTAHAN BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) LAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif melalui pemanfaatan teknologi informasi. Dalam pelaksanaannya, penerapan SPBE memiliki beberapa aspek hukum yang menjadi dasar utama penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Aspek pertama adalah aspek legalitas penyelenggaraan SPBE yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta Peraturan Wali Kota Medan Nomor 39 Tahun 2020 tentang SPBE. Peraturan tersebut memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan pelayanan publik secara digital, termasuk pelayanan kependudukan seperti pembuatan KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya secara elektronik. Dengan adanya aturan tersebut, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk membangun sistem pelayanan yang terintegrasi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Namun untuk saat ini belum ada aturan Undang-Undang yang membahas terakait Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara jelas dan khusus, sehingga pengaturan mengenai pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik masih tersebar dalam beberapa peraturan yang berbeda, seperti Peraturan Presiden tentang SPBE, Undang-Undang Administrasi Kependudukan, serta peraturan teknis dari Kementerian Dalam Negeri. Kondisi tersebut menyebabkan belum adanya pengaturan yang secara komprehensif mengatur mekanisme pelayanan elektronik, perlindungan data kependudukan, keamanan sistem informasi, serta tanggung jawab pemerintah daerah apabila terjadi gangguan maupun kebocoran data dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik.

Digitalisasi Layanan Kependudukan, Digitalisasi dalam layanan kependudukan kini sangat penting, mengingat penerapan teknologi yang telah menjadi bagian dari sistem sosial masyarakat. Aspek digitalisasi dalam layanan kependudukan bertujuan jelas untuk menyederhanakan proses pelayanan publik. Peningkatan layanan melalui digitalisasi menciptakan pengalaman baru bagi para pengguna. Proses adaptasi tentu akan berlangsung, dan memerlukan waktu yang cukup panjang. Keberadaan sistem yang sudah ada dan terus berkembang saat ini, tidak berarti stagnan dan tidak bisa diperbaiki. Peningkatan layanan oleh pemerintah melalui digitalisasi semakin vital dan memerlukan banyak perhatian. Kerjasama dengan berbagai pihak perlu dilakukan

untuk memperkuat produk dan proses layanan..<sup>34</sup>Hal tersebut juga berlaku pada layanan kependudukan di Kota Medan yang sudah berbasis digital.

Inovasi dalam pelayanan kependudukan yang berbasis digital di Kota Medan ini dimulai dengan pengambilan antrean dan kemudian berkembang menjadi layanan inti dalam proses penyajiannya. Inovasi tersebut memudahkan warga untuk mendapatkan alternatif dalam pengurusan dokumen kependudukan yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam mendapatkan pelayanan. Pelayanan publik terdiri dari serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Warga sebagai pengguna di sini adalah warga negara yang memerlukan pelayanan publik. Bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah juga sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan dengan penekanan pada kebutuhan di masa depan. Pelayanan publik berfungsi sebagai salah satu cara bagi pemerintah untuk menunjukkan kualitas sistem pemerintahan dan birokrasi yang sedang diterapkan, serta kehadiran pemerintah di dalam masyarakat. Dokumen administratif kependudukan dapat diterima oleh masyarakat setelah melalui proses pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) di setiap kabupaten atau kota. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan suatu bagian dari pelayanan publik

---

<sup>34</sup> Budiyanto dan Ahmad Taufik, "Reformasi Pelayanan Publik Berbasis Digitalisasi," Jurnal DwiJa Kusuma, Vol. 13 No. 1, 2024.

yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi hak sipil setiap warga negara..<sup>35</sup>

Tahapan dan persyaratan dari setiap daerah dalam proses pengurusan dokumen administratif pada dasarnya memiliki kesamaan karena mengacu pada ketentuan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa dokumen kependudukan yang dimiliki oleh warga negara Indonesia dimulai sejak lahir melalui penerbitan akta kelahiran hingga meninggal dunia yang dibuktikan dengan akta kematian. Namun demikian, dalam praktiknya pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia masih sering mendapatkan keluhan dari masyarakat, terutama terkait prosedur pelayanan, keterbatasan sarana prasarana, serta lamanya waktu pelayanan.<sup>36</sup> Hal tersebut dikarenakan menjadi layanan yang paling banyak diminta oleh warga negara Indonesia dan berhubungan dalam setiap peristiwa kependudukan .

Layanan kependudukan berbeda-beda di setiap wilayah, ada yang memuaskan dan ada yang kurang memadai. Hal ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun yang paling umum adalah sumber daya manusia, alat, prosedur yang tidak jelas, fasilitas pendukung, birokrasi, dan bahkan praktik calo serta pungutan liar. Layanan publik yang berkualitas baik merupakan tuntutan yang harus bisa disediakan oleh pemerintah

---

<sup>35</sup> Hardiyansyah, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, (Yogyakarta: Gava Media, 2018), hlm. 35.

<sup>36</sup> Agus Dwiyanto, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2014), hlm. 143.

dengan pendekatan baru dan menjadi alternatif terbaik bagi masyarakat. Pelayanan diartikan sebagai penyediaan jasa yang dibutuhkan masyarakat di berbagai bidang. Aktivitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Secara dasar, pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas individu, kelompok, dan/atau organisasi, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk memenuhi kebutuhan.

Publik pada dasarnya berasal dari bahasa Inggris "*public*," yang berarti umum, masyarakat luas, atau orang banyak. Publik terdiri dari sejumlah individu yang berbagi pemikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang baik dan benar, sesuai dengan norma-norma yang mereka anut. Sementara itu, mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau pemenuhan kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi lain yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan serta bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 adalah semua aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima

layanan dan untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud mencakup setiap institusi negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan publik, serta badan hukum lainnya yang dibentuk khusus untuk memberikan pelayanan publik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik mencakup semua aktivitas atau serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan regulasi bagi setiap warga negara dan penduduk, mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan memprioritaskan kepuasan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan bagian dari pelaksanaan kewenangan pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam perspektif hukum administrasi negara, setiap tindakan pemerintah, termasuk digitalisasi layanan melalui SPBE, harus didasarkan pada kewenangan yang sah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. berdasarkan teori kewenangan, penerapan SPBE dalam layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dapat dinilai telah memiliki dasar hukum yang jelas (*legal authority*), namun dalam pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan agar kewenangan tersebut dapat dijalankan secara efektif, efisien, dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

## **A. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang selanjutnya disingkat SPBE, merujuk pada pelaksanaan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi serta komunikasi untuk menyediakan layanan bagi pengguna sistem pemerintahan berbasis elektronik.. Ini merupakan kerangka kerja dalam pengelolaan yang menjamin pelaksanaan pengaturan, pengarahany, dan pengendalian yang terintergrasi pada penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik.. Untuk menciptakan pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta pelayanan publik yang berkualitas dan dapat diandalkan, dibutuhkan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Peningkatan keterpaduan dan efisiensi dalam sistem pemerintahan tersebut memerlukan pengelolaan dan manajemen SPBE secara nasional.

### **1. Pengertian SPBE**

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, efektivitas birokrasi, serta transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, SPBE adalah penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE, yaitu instansi pemerintah, aparatur sipil negara,

pelaku usaha, dan masyarakat. Penerapan SPBE bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.<sup>37</sup>

Secara konseptual, SPBE sering disamakan dengan *e-government*, yaitu penggunaan teknologi digital oleh pemerintah untuk memberikan layanan publik secara lebih efektif dan efisien. Penerapan sistem ini memungkinkan pemerintah mengintegrasikan berbagai data dan layanan antar instansi sehingga proses administrasi pemerintahan dapat dilakukan secara lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat.

Menurut Richardus Eko Indrajit, *e-government* merupakan suatu upaya pemerintah dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dunia usaha, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik.<sup>38</sup>

Selain itu, penerapan SPBE juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan mengurangi proses manual, mempercepat pengolahan data, serta meningkatkan keterbukaan informasi publik. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan pemerintah secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pemerintahan.

---

<sup>37</sup> Republik Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 1 ayat (1).

<sup>38</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 2.

Dengan demikian, SPBE dapat dipahami sebagai suatu sistem pemerintahan modern yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan publik guna mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

## 2. Tujuan SPBE

Secara umum, tujuan utama penerapan SPBE adalah untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui integrasi sistem informasi antar instansi pemerintah. Dengan adanya integrasi tersebut, pertukaran data dan informasi antar lembaga pemerintah dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat sehingga dapat mendukung proses pengambilan kebijakan yang lebih tepat. Selain itu, penerapan SPBE juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses administrasi pemerintahan dengan mengurangi penggunaan dokumen manual dan mempercepat proses pelayanan publik kepada masyarakat.<sup>39</sup>

Selain itu SPBE juga bertujuan untuk :

- a. Menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, efektif, efisien, transparan, inovatif, dan akuntabel dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Menyediakan pelayanan publik yang terbaik, berkualitas, dapat dipercaya, terukur, dan terarah dengan dukungan pegawai yang berintegritas, bersih, dan cerdas;

---

<sup>39</sup> Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 15.

- c. Membangun infrastruktur jaringan antar pemerintahan dan akses internet yang handal untuk mendukung layanan SPBE di seluruh organisasi pemerintahan di Kota Medan;
- d. Membentuk sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi dengan pengelolaan data dan informasi yang berkualitas, dengan prinsip satu data dan berbagi data melalui pengelolaan data yang terpusat (data center), serta menerapkan sistem penghubung layanan dan interoperabilitas yang handal;
- e. Menciptakan sumber daya manusia yang berintegritas, cerdas, kompeten, inovatif, dan dapat bekerja sama dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi dalam menjalankan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan..

### **3. Prinsip – Prinsip SPBE**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, penyelenggaraan SPBE dilaksanakan dengan berlandaskan beberapa prinsip utama, yaitu efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi dan akuntabilitas.<sup>40</sup> Prinsip-prinsip ini bertujuan untuk memastikan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan.

---

<sup>40</sup> Republik Indonesia, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Pasal 2

- a. Efektivitas menekankan bahwa penerapan SPBE harus mampu memberikan hasil yang optimal dalam mendukung pelaksanaan tugas pemerintahan. Dengan adanya sistem elektronik, pelayanan publik diharapkan dapat dilaksanakan secara lebih cepat, tepat, dan mudah diakses oleh masyarakat sehingga tujuan pelayanan dapat tercapai secara maksimal.
- b. Keterpaduan berarti bahwa pelaksanaan SPBE harus dilakukan secara terintegrasi antara berbagai instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah. Integrasi sistem ini memungkinkan terjadinya pertukaran data dan informasi antar lembaga pemerintah sehingga dapat menghindari terjadinya duplikasi sistem dan meningkatkan efisiensi administrasi pemerintahan.
- c. Kesenambungan mengandung arti bahwa pengembangan dan penerapan SPBE harus dilakukan secara berkelanjutan. Pemerintah harus terus melakukan pembaruan dan pengembangan sistem sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin cepat dan modern.
- d. Efisiensi menunjukkan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam SPBE harus mampu mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki pemerintah, baik dari segi biaya, waktu, maupun tenaga kerja. Melalui sistem digital, berbagai proses administrasi yang sebelumnya

dilakukan secara manual dapat dipercepat sehingga meningkatkan produktivitas birokrasi.

- e. Akuntabilitas menekankan bahwa setiap pelaksanaan SPBE harus dapat dipertanggungjawabkan secara transparan kepada masyarakat. Sistem elektronik yang digunakan oleh pemerintah harus mampu merekam dan mendokumentasikan setiap proses pelayanan sehingga dapat meningkatkan transparansi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dengan berpedoman pada prinsip-prinsip tersebut, penerapan SPBE diharapkan mampu menciptakan sistem pemerintahan yang lebih modern, transparan, efisien, serta mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat.

#### **4. Komponen Dan Infrastruktur SPBE**

SPBE terdiri dari sejumlah komponen penting yang mendukung penyelenggaraan pemerintahan digital. Komponen-komponen tersebut mencakup:

- a. Layanan Administrasi Pemerintahan Berbasis Elektronik, seperti *e-office*, *e-budgeting*, dan *e-planning*.
- b. Layanan Publik Berbasis Elektronik, seperti aplikasi perizinan online, layanan kependudukan digital, dan kanal pengaduan daring.
- c. Layanan Interoperabilitas Data, untuk mendukung keterpaduan antar sistem dan antar instansi pemerintah.

- d. Infrastruktur Teknologi, seperti jaringan internet, pusat data, perangkat keras, dan perangkat lunak pendukung .<sup>41</sup>

Selain itu, keberhasilan SPBE juga sangat ditentukan oleh sumber daya manusia (SDM) yang mengelola sistem, serta regulasi pendukung yang mengatur standar dan keamanan informasi.

## **5. Layanan SPBE**

Pengembangan layanan SPBE yang fokus pada pengguna SPBE serta memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi. Layanan SPBE yang berfokus pada pengguna SPBE dan memberikan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dimaksudkan agar pemerintah dapat hadir dalam memberikan layanan kepada masyarakat, termasuk yang berada di daerah terpencil, terluar, dan memiliki kebutuhan khusus, serta untuk melibatkan masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik yang akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat..

- a. Strategi untuk mencapai pengembangan layanan SPBE yang berorientasi kepada Pengguna SPBE dan membuka ruang partisipasi masyarakat adalah:
  - a) memastikan kebutuhan pengguna SPBE terhadap layanan SPBE terpenuhi
  - b) membangun portal pelayanan publik dan administrasi pemerintahan.

---

<sup>41</sup> Syarifuddin Hasibuan, "Implementasi Peraturan Wali Kota Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) No. 39 Tahun 2020 Pada Kantor Kecamatan Medan Area, 2026.

- b. Strategi untuk mencapai peningkatan kualitas layanan SPBE yang berkesinambungan adalah:
- a) melakukan integrasi layanan di dalam dan antar Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah; dan
  - b) menerapkan manajemen dan teknologi layanan SPBE yang tepat guna dan tepat sasaran

Regulasi mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik ditetapkan sebagai tujuan dari penerbitan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini memuat ketentuan tentang pelaksanaan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna menyediakan layanan kepada pengguna. Berbagai aspek pengaturan dalam peraturan ini diharapkan dapat diimplementasikan secara efektif dan efisien, sehingga mampu mewujudkan visi SPBE, yaitu "terbangunnya sistem pemerintahan berbasis elektronik yang terintegrasi dan komprehensif untuk mencapai birokrasi dan layanan publik yang berkinerja tinggi." Berbagai penerapan SPBE, atau yang lebih dikenal sebagai *e-government* (*e-gov* atau *digital government*), telah dikembangkan oleh berbagai instansi dan pemerintah daerah untuk berkontribusi pada efisiensi dan efektivitas pelaksanaan pemerintahan di tingkat Pusat dan Daerah. Namun, hasil pengembangan SPBE dan tingkat kematangannya bervariasi di antara instansi pusat dan pemerintah daerah. Hal ini tercermin dari rata-rata capaian indeks SPBE instansi pusat dan daerah yang menunjukkan tingkat kematangan penerapan SPBE di setiap

lembaga masih cukup tidak seimbang. Embrio SPBE ini muncul dari Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai Kebijakan dan Strategi Nasional untuk Pengembangan E-government. Dengan kemajuan pesat dalam teknologi komunikasi dan informasi serta potensi pemanfaatannya secara luas, berbagai peluang untuk mengakses, mengelola, dan memanfaatkan informasi dalam jumlah besar secara cepat dan akurat terbuka lebar. Selain itu, penerapan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan (*e-government*) muncul sebagai solusi terhadap masalah-masalah yang ada, seperti pemborosan anggaran belanja TIK karena setiap K/L/D membangun aplikasi pemerintahan secara terpisah. Dalam situasi semacam ini, disintegrasi sistem informasi pemerintahan menyebabkan validitas data yang dikeluarkan oleh pemerintah menjadi tidak sepenuhnya dapat dipercaya.

Oleh karenanya penerapan SPBE dilakukan demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Selain itu juga untuk menunjang pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan keterpaduan dan efisiensi. Dalam Pasal 2 Perpres SPBE juga tertuang bahwa SPBE memegang prinsip efektivitas, keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan. Berikut beberapa kriteria terkait penerapan SPBE:

- a) Terpadu dan Terukur: Proses tata kelola dan manajemen SPBE harus terintegrasi dengan proses tata kelola lain dan berkontribusi pada kinerja organisasi

- b) Efektif dan Efisien: Penerapan SPBE harus meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan berdasarkan hasil evaluasi
- c) Layanan Terpadu: SPBE harus berorientasi kepada pengguna dan menyediakan layanan yang terpadu
- d) Infrastruktur Terintegrasi: Terselenggaranya infrastruktur SPBE yang terintegrasi, termasuk pusat data nasional (PDN)
- e) Kapasitas SDM: Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia yang terlibat dalam penerapan SPBE

## **B. Aspek Hukum Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Dalam Administrasi Negara**

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan fundamental dalam penyelenggaraan administrasi negara. Pemerintah tidak lagi dapat bergantung pada sistem birokrasi konvensional yang bersifat manual, berjenjang, dan lamban. Dalam konteks tersebut, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) hadir sebagai instrumen modernisasi administrasi negara yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik.

Secara normatif, SPBE didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. Definisi ini menunjukkan bahwa SPBE bukan semata-mata inovasi teknis, melainkan bagian integral dari sistem administrasi negara yang memiliki implikasi hukum, kelembagaan, dan pelayanan publik. SPBE menempatkan

teknologi sebagai alat bantu negara dalam menjalankan fungsi pemerintahan, bukan sebagai tujuan akhir. Oleh karena itu, keberadaan SPBE harus dipahami dalam kerangka hukum administrasi negara, khususnya terkait kewenangan pemerintah, pelayanan publik, serta hubungan hukum antara negara dan warga negara.

Aspek hukum paling krusial dalam pemanfaatan SPBE adalah perlindungan data pribadi dan hak digital warga negara. Setiap proses administrasi berbasis elektronik mengandung transaksi data besar, sehingga risiko: pelanggaran privasi, penyalahgunaan data, dan pengawasan massal menjadi sangat nyata. Di Indonesia, perlindungan ini diatur melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menegaskan prinsip-prinsip seperti keterbukaan, kehati-hatian, keamanan, dan akuntabilitas dalam pengolahan data.<sup>42</sup> Instansi pemerintah yang mengelola SPBE wajib memastikan bahwa: setiap sistem elektronik memenuhi standar keamanan, terdapat pengawas data dan mekanisme pengaduan, serta pengolahan data pribadi dilakukan atas dasar hukum yang sah (misalnya jalankan tugas pemerintahan, kepentingan publik, atau kepatuhan hukum). Dari aspek hukum, perlindungan data ini diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP), yang menegaskan prinsip keterbukaan, kehati-hatian, keamanan, akuntabilitas, serta hak warga atas akses, koreksi, dan penghapusan data.

---

<sup>42</sup> Artikel populer: *Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) – Perlindungan Privasi dan Data* (Kumaran, 2023)

2. Perwal Medan Nomor 37 Tahun 2020, yang mengatur pemanfaatan data kependudukan, sesungguhnya memperkuat landasan bahwa data yang diolah dalam SPBE adalah data pemerintah yang harus dilindungi dari penyalahgunaan

Secara formil, SPBE berdiri di atas sejumlah peraturan yang bersifat hierarkis dan saling melengkapi. Landasan utama adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang menempatkan SPBE sebagai instrumen yang wajib diterapkan di seluruh instansi pemerintah pusat dan daerah. Perpres ini kemudian diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur SPBE Nasional, yang mengatur kerangka arsitektur terpadu (proses bisnis, data, aplikasi, infrastruktur, dan keamanan) sehingga SPBE berjalan secara terintegrasi dan terstandar di seluruh pemerintahan. Secara hukum, dua Perpres ini menegaskan bahwa SPBE bukan proyek teknis semata, melainkan reformasi hukum administratif yang menggantikan atau mengubah pola hubungan antara pemerintah dan warga dalam proses administrasi negara. Di sisi lain, penyelenggaraan SPBE juga didukung oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, yang menegaskan penerapan asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), seperti transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan kepastian hukum, dalam setiap tindakan administrasi pemerintahan, termasuk yang

berbasis elektronik.<sup>43</sup> Asas-asas AUPB yang di atur di dalam pasal 10 berupa a. kepastian hukum, b. kemanfaatan, c. ketidakberpihakan, d. kecermatan, e. tidak menyalahgunakan kewenangan, f. keterbukaan, g. kepentingan umum, dan h. pelayanan yang baik.<sup>44</sup> Di dalam pasal tersebut secara jelas disebutkan asas-asas yang harus diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Selain itu, terdapat juga peraturan turunan seperti:

1. Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pemantauan dan Evaluasi SPBE,
2. Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan e-Government, dan beberapa peraturan lain yang mengarahkan desain dan pengelolaan SPBE di tingkat teknis.<sup>45</sup>
3. Perwal Nomor 39 Tahun 2020, yang menjadi payung regulasi SPBE di lingkungan Pemerintah Kota Medan, termasuk integrasi sistem antar dinas seperti Disdukcapil, Camat, dan Kelurahan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah Indonesia untuk mengadopsi sistem pelayanan publik berbasis digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Implementasi SPBE bertujuan untuk

---

<sup>43</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan; serta artikel “Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara” (Jurnal Hukum dan Keadilan, FH UNSRI)

<sup>44</sup> Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan, pasal 10.

<sup>45</sup> Halaman resmi “Landasan Hukum SPBE”, Pemerintah Wonosobo dan regulasi turunan (Permen PANRB 59/2020, 5/2020, dsb.)

meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu sektor yang secara signifikan menerapkan SPBE adalah pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil), termasuk di Kota Medan. Meskipun berbasis elektronik, penyelenggaraan SPBE tetap berada dalam kerangka hukum administrasi negara, sehingga tunduk pada pengawasan dan penyelesaian sengketa melalui Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN).

Secara normatif, kewenangan PTUN dalam menyelesaikan sengketa administrasi negara diatur dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009. Dalam regulasi tersebut ditegaskan bahwa objek sengketa PTUN adalah Keputusan Tata Usaha Negara (KTUN), yaitu penetapan tertulis yang dikeluarkan oleh badan atau pejabat tata usaha negara yang bersifat konkret, individual, dan final serta menimbulkan akibat hukum bagi seseorang atau badan hukum perdata.<sup>46</sup> Dalam konteks SPBE, konsep KTUN mengalami perkembangan, tidak lagi terbatas pada dokumen fisik, melainkan juga mencakup keputusan dalam bentuk elektronik.

Pengakuan terhadap keputusan elektronik sebagai bagian dari KTUN diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Undang-undang ini memperluas cakupan objek sengketa PTUN tidak hanya pada

---

<sup>46</sup> Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara jo. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 51 Tahun 2009.

keputusan tertulis, tetapi juga mencakup tindakan faktual dan keputusan yang dihasilkan melalui sistem elektronik. Dengan demikian, setiap keputusan atau tindakan administrasi yang dilakukan melalui sistem SPBE, termasuk yang dihasilkan secara otomatis oleh aplikasi, tetap memiliki konsekuensi hukum dan dapat menjadi objek gugatan di PTUN apabila merugikan masyarakat.

Implementasi SPBE sendiri diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan ini menegaskan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi secara terintegrasi guna meningkatkan kualitas layanan publik. Dalam praktiknya di Dukcapil Kota Medan, SPBE diwujudkan melalui berbagai layanan digital seperti pendaftaran Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga, dan akta pencatatan sipil yang dapat diakses secara online. Sistem ini umumnya terhubung dengan database nasional melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK).

Namun demikian, penggunaan sistem elektronik tidak terlepas dari potensi permasalahan, seperti kesalahan data, kegagalan sistem, atau penolakan permohonan yang tidak disertai penjelasan yang memadai. Dalam kondisi tersebut, masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak untuk memperoleh perlindungan hukum. Jika suatu permohonan administrasi kependudukan ditolak, baik secara manual maupun melalui sistem elektronik, dan penolakan tersebut memenuhi unsur KTUN, maka masyarakat dapat mengajukan gugatan ke PTUN.

Lebih lanjut, dalam menjalankan SPBE, Dukcapil wajib berpedoman pada Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), seperti asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, dan pelayanan yang baik. Pelanggaran terhadap asas-asas tersebut, misalnya tidak transparannya alasan penolakan atau lambannya pelayanan akibat sistem yang tidak optimal, dapat menjadi dasar bagi masyarakat untuk menggugat keputusan atau tindakan tersebut ke PTUN.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SPBE dalam pelayanan Dukcapil, termasuk di Kota Medan, tidak menghilangkan aspek pertanggungjawaban hukum administrasi. Sebaliknya, SPBE justru memperluas dimensi hukum administrasi negara, terutama dalam hal objek sengketa yang dapat diuji di PTUN. Keputusan yang dihasilkan melalui sistem elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang sama dengan keputusan konvensional, sehingga tetap dapat diuji keabsahannya melalui mekanisme peradilan tata usaha negara. Oleh karena itu, diperlukan penguatan sistem, regulasi, dan pengawasan agar implementasi SPBE benar-benar memberikan manfaat optimal tanpa mengurangi perlindungan hukum bagi masyarakat.

### **1) Pengertian Administrasi Negara**

Administrasi negara merupakan salah satu bidang kajian penting dalam ilmu pemerintahan dan hukum administrasi yang berkaitan dengan aktivitas pemerintah dalam menjalankan fungsi-fungsi negara. Secara umum, administrasi negara dapat dipahami sebagai seluruh kegiatan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam

rangka melaksanakan kebijakan publik dan memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan negara.

Menurut Dwight Waldo, administrasi negara adalah suatu proses organisasi dan manajemen yang dilakukan oleh pemerintah untuk melaksanakan kebijakan negara secara efektif dan efisien.<sup>47</sup> Dalam pengertian ini, administrasi negara tidak hanya berkaitan dengan kegiatan administratif semata, tetapi juga mencakup proses pengambilan keputusan, pengelolaan sumber daya, serta pelaksanaan program-program pemerintah.

Sementara itu, Nicholas Henry menyatakan bahwa administrasi negara merupakan kombinasi antara teori dan praktik yang bertujuan untuk mempromosikan pemahaman terhadap peran pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas lembaga pemerintah dalam melaksanakan kebijakan publik.<sup>48</sup> Pengertian ini menunjukkan bahwa administrasi negara tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga memiliki dimensi akademis dan analitis dalam memahami bagaimana pemerintahan bekerja.

Selain itu, menurut Prajudi Atmosudirdjo, administrasi negara adalah keseluruhan kegiatan aparatur negara dalam menjalankan tugas pemerintahan untuk mencapai tujuan negara yang telah ditetapkan melalui kebijakan publik.<sup>49</sup>

---

<sup>47</sup> Dwight Waldo, *Public Administration*, (New York: Ronald Press Company, 1955), hlm. 5.

<sup>48</sup> Nicholas Henry, *Public Administration and Public Affairs*, (New Jersey: Prentice Hall, 2004), hlm. 6

<sup>49</sup> Prajudi Atmosudirdjo, *Dasar-Dasar Ilmu Administrasi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982), hlm. 15.

Dengan demikian, administrasi negara berkaitan erat dengan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan hukum, serta pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi negara adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga dan aparatur pemerintah dalam melaksanakan kebijakan publik, mengelola sumber daya negara, serta memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien. Administrasi negara menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan efektivitas birokrasi pemerintahan.

## **2) Administrasi Negara dan Perubahan Paradigma Menuju Digital *Governance***

Administrasi negara secara klasik dipahami sebagai keseluruhan aktivitas pemerintah dalam melaksanakan kebijakan publik untuk mencapai tujuan negara. Dalam perkembangannya, konsep administrasi negara mengalami pergeseran menuju digital *governance*, yaitu tata kelola pemerintahan yang memanfaatkan teknologi digital secara sistematis.

SPBE menjadi jawaban atas tuntutan tersebut karena mampu Masyarakat serta meningkatkan transparansi proses administrasi. Dalam konteks hukum administrasi negara, digitalisasi pelayanan publik merupakan perwujudan dari kewajiban negara untuk memberikan pelayanan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dengan

demikian, SPBE memiliki fungsi strategis sebagai sarana pemenuhan hak warga negara atas pelayanan publik yang layak.

### **3) Pendekatan *Good Governance* dan *E-Government* dalam Penyelenggaraan Administrasi Negara**

Dalam penyelenggaraan pemerintahan modern, penggunaan teknologi informasi menjadi salah satu unsur penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta efektivitas kinerja birokrasi. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Untuk menilai keberadaan dan efektivitas SPBE dalam penyelenggaraan pemerintahan, dapat digunakan pendekatan *good governance* dan *e-government* sebagai kerangka berpikir analitis.

Pada dasarnya, administrasi negara merupakan keseluruhan proses kerja sama yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam rangka melaksanakan kebijakan publik dan mencapai tujuan negara. Administrasi negara mencakup berbagai aktivitas seperti perumusan kebijakan, pelaksanaan pelayanan publik, pengelolaan sumber daya, serta pengaturan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat. Menurut Dwight Waldo, administrasi negara adalah proses organisasi dan manajemen yang bertujuan untuk melaksanakan kebijakan pemerintah secara efektif dan efisien. Dengan demikian, administrasi negara

memiliki peran penting dalam memastikan bahwa seluruh kebijakan dan pelayanan publik dapat berjalan secara sistematis dan terorganisasi.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, penyelenggaraan administrasi negara mengalami transformasi menuju sistem digital yang dikenal dengan *electronic government (e-government)*. *E-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperbaiki efisiensi birokrasi, serta memperluas akses masyarakat terhadap informasi pemerintahan.<sup>50</sup> Dalam konteks ini, penerapan SPBE dapat dipandang sebagai bentuk konkret dari implementasi *e-government* dalam sistem pemerintahan Indonesia.

Lebih lanjut, penerapan SPBE juga berkaitan erat dengan prinsip *good governance*. *Good governance* merupakan konsep tata kelola pemerintahan yang menekankan pada prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, serta penegakan hukum dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melalui penerapan teknologi digital dalam sistem pemerintahan, SPBE diharapkan mampu mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih terbuka, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Dalam kerangka berpikir ini, *e-government* berfungsi sebagai instrumen atau sarana teknologi, sedangkan *good governance* merupakan prinsip atau

---

<sup>50</sup> Indrajit, Richardus Eko, *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 2.

nilai yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan pemerintahan. SPBE berada di antara kedua konsep tersebut sebagai bentuk kebijakan pemerintah yang mengintegrasikan teknologi informasi dalam sistem administrasi negara untuk meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan. Dengan demikian, pendekatan *good governance* dan *e-government* dapat digunakan sebagai kerangka analisis dalam menilai keberadaan SPBE dalam penyelenggaraan administrasi negara. Melalui pendekatan tersebut, dapat dianalisis sejauh mana penerapan SPBE mampu meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektivitas pelayanan publik, serta efisiensi birokrasi dalam sistem pemerintahan. Selain itu, pendekatan ini juga dapat digunakan untuk melihat apakah implementasi SPBE telah memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kualitas administrasi negara serta pelayanan publik kepada masyarakat.

#### **4) Kedudukan Hukum SPBE dalam Sistem Hukum Administrasi Negara**

Dari perspektif hukum administrasi negara, SPBE dapat dikategorikan sebagai kebijakan administratif (*beleidsregel*) yang mengikat seluruh instansi pemerintah. SPBE mengatur cara pemerintah menjalankan kewenangan administrasinya dengan menggunakan sistem elektronik, baik dalam pengelolaan data, pengambilan keputusan, maupun pelayanan publik.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 merupakan dasar hukum utama penyelenggaraan SPBE di Indonesia. Dalam hierarki peraturan perundang-undangan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 12

Tahun 2011, Peraturan Presiden berada di bawah Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah.

Peraturan Wali Kota Medan Nomor 39 Tahun 2020 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan salah satu kebijakan pemerintah daerah yang bertujuan untuk mendorong transformasi digital dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kota Medan. Peraturan ini menjadi dasar hukum bagi seluruh perangkat daerah untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, transparan, serta akuntabel.

Teori kepastian hukum pada dasarnya menekankan bahwa hukum harus memberikan kejelasan, ketegasan, dan dapat diprediksi dalam penerapannya. Menurut Gustav Radbruch, kepastian hukum merupakan salah satu dari tiga nilai dasar hukum selain keadilan dan kemanfaatan.<sup>51</sup>

Kepastian hukum menuntut agar hukum bersifat tertulis, jelas, dan tidak menimbulkan multitafsir sehingga masyarakat mengetahui hak dan kewajibannya.

Hans Kelsen melalui Teori Hukum Murni menyatakan bahwa hukum adalah sistem norma yang tersusun secara hierarkis dan berlaku karena

---

<sup>51</sup> Mario Julyano dan Aditya Yuli Sulistyawan, "Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum", Jurnal CREPIDO, Vol. 1 No. 1, 2019, hlm. 13.

ditetapkan oleh norma yang lebih tinggi.<sup>52</sup> Dalam konteks administrasi negara, asas legalitas mengharuskan setiap tindakan pemerintah didasarkan pada peraturan perundang-undangan.

Dalam penerapan SPBE di Dukcapil Kota Medan, kepastian hukum tercermin dari Adanya dasar hukum yang jelas terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan, yakni Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (perubahan atas UU No. 23 Tahun 2006). Adanya regulasi khusus mengenai SPBE melalui Perpres 95 Tahun 2018. Standar operasional prosedur (SOP) pelayanan berbasis elektronik yang mengatur tata cara pengajuan dokumen kependudukan secara daring.

Dengan adanya regulasi tersebut, masyarakat memperoleh kepastian mengenai prosedur, waktu pelayanan, serta keabsahan dokumen yang diterbitkan secara elektronik. Misalnya, dokumen kependudukan yang diterbitkan melalui sistem elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang sah sepanjang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Namun demikian, kepastian hukum tidak hanya menyangkut keberadaan norma, tetapi juga konsistensi penerapannya. Apabila dalam praktik masih terjadi antrean panjang dan pelayanan yang belum efisien meskipun sistem

---

<sup>52</sup> Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, diterjemahkan oleh Max Knight (California: University of California Press, 1967), hlm. 193–200.  
[https://books.google.co.id/books/about/Pure\\_Theory\\_of\\_Law.html?id=8N5S6BjX3RAC&redir\\_esc=y](https://books.google.co.id/books/about/Pure_Theory_of_Law.html?id=8N5S6BjX3RAC&redir_esc=y)

elektronik telah tersedia, maka terdapat kesenjangan antara norma dan implementasi, yang berpotensi mengurangi persepsi kepastian pelayanan di mata masyarakat.

#### **5) Sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam Perlindungan Data dan Kepastian Hukum**

Salah satu isu penting dalam pemanfaatan SPBE adalah perlindungan data pribadi masyarakat. SPBE melibatkan pengelolaan data dalam jumlah besar, termasuk data kependudukan, data kesehatan, dan data sosial ekonomi. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, pemerintah sebagai penyelenggara sistem elektronik memiliki kewajiban hukum untuk: Menjamin keamanan data, Mencegah kebocoran dan penyalahgunaan data, Memberikan kepastian hukum bagi subjek data. Namun dalam praktiknya, penerapan perlindungan data dalam sistem SPBE masih menghadapi tantangan teknis dan kelembagaan. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara norma hukum dan implementasi di lapangan.

#### **C. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2020 merupakan kebijakan daerah yang secara khusus mengatur tentang penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis

Elektronik (SPBE) di lingkungan Pemerintah Kota Medan. Kebijakan ini menjadi bentuk konkret dari komitmen pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik dan penyelenggaraan administrasi pemerintahan.<sup>53</sup>

SPBE dalam Perwal ini diterapkan melalui berbagai tahapan, seperti perencanaan, pengorganisasian, alokasi sumber daya, pelaksanaan, hingga pemantauan dan evaluasi kinerja, guna memastikan kebijakan berjalan sesuai dengan tujuan awalnya. Pemerintah Kota Medan melalui kebijakan ini tidak hanya ingin melakukan digitalisasi sistem administratif, tetapi juga ingin membangun budaya kerja birokrasi yang lebih responsif dan dinamis. Salah satu contoh nyata pelaksanaan kebijakan ini tampak dalam penggunaan aplikasi SiBisa yang digunakan untuk memberikan berbagai layanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara elektronik.

## **1. Latar Belakang dan Landasan Hukum**

Lahirnya Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dilatarbelakangi oleh tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan transparansi, efisiensi, dan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. Penerapan SPBE dipandang sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola

---

<sup>53</sup> Senov et al., "Implementasi Peraturan Walikota Medan Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Kecamatan Percut Sei Tuan."

pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan digital dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara cepat dan akurat. Landasan hukum utama dari Peraturan Walikota ini mengacu pada Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang SPBE, yang menjadi acuan nasional dalam penerapan pemerintahan digital. Di tingkat lokal, Perwal No. 39 Tahun 2020 menjadi instrumen normatif untuk mengatur dan mengarahkan transformasi layanan Disdukcapil Kota Medan ke arah digitalisasi. Secara konseptual, latar belakang kebijakan ini juga memperhatikan berbagai permasalahan pelayanan publik di Disdukcapil Kota Medan seperti belum terintegrasinya sistem layanan, rendahnya literasi digital masyarakat, hingga belum optimalnya infrastruktur TIK. Permasalahan tersebut mendorong lahirnya kebijakan ini sebagai respons untuk mempercepat transformasi pelayanan publik yang inklusif dan efisien. Dengan diterbitkannya Perwal No. 39 Tahun 2020, Pemerintah Kota Medan berkomitmen membangun sistem pemerintahan yang modern dan terukur, serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Kebijakan ini juga mendorong kolaborasi lintas sektor dan memanfaatkan teknologi sebagai pilar utama dalam membentuk pemerintahan yang partisipatif dan akuntabel.

## **2. Ruang Lingkup dan Tujuan Peraturan**

Ruang lingkup Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 mencakup seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis pada sistem elektronik, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, hingga evaluasi. Kebijakan ini berlaku bagi Disdukcapil Kota Medan dalam kegiatan administrasi dan pelayanan

publik. Adapun tujuan utama dari peraturan ini adalah: 1. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi melalui digitalisasi proses kerja. 2. Menyediakan layanan publik yang mudah diakses, cepat, transparan, dan berkualitas. 3. Mendorong integrasi data antar instansi untuk mendukung pengambilan keputusan berbasis data. 4. Menumbuhkan budaya kerja birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Melalui SPBE, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan juga berupaya memperluas jangkauan pelayanan publik hingga ke lapisan masyarakat yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan digital. Hal ini menunjukkan komitmen dalam menjembatani kesenjangan teknologi serta menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan layanan pemerintahan yang adil dan merata.<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Siregar, "Strategi Komunikasi Oleh Dinas Kominfo Di Kota Medan Provinsi Sumatera Utara.20 Januari 2026

### **BAB III**

#### **IMPLEMENTASI SPBE PADA INSTANSI PEMERINTAHAN DINAS**

##### **KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MEDAN**

Transformasi digital telah menjadi bagian tak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi di Indonesia. Pemerintah pusat mendorong seluruh daerah untuk menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai wujud modernisasi tata kelola pemerintahan. Melalui SPBE, diharapkan tercipta layanan publik yang efisien, transparan, dan terintegrasi secara digital.

Namun, penerapan SPBE di tingkat daerah tidak semudah membalikkan telapak tangan. Meskipun regulasi telah tersedia dan arahan dari pusat semakin jelas, realitas di lapangan menunjukkan bahwa setiap daerah memiliki kondisi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, perlu ditelaah lebih lanjut bagaimana peluang dan tantangan implementasi SPBE di daerah, serta bagaimana strategi terbaik untuk mendorong keberhasilannya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dalam era digitalisasi pemerintahan, instansi ini menjadi salah satu sektor yang paling terdampak oleh kebijakan transformasi digital karena seluruh layanannya berbasis data kependudukan yang bersifat strategis dan nasional. Implementasi SPBE pada dasarnya berlandaskan pada Peraturan Presiden

Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.<sup>55</sup> Dalam konteks administrasi kependudukan, SPBE diwujudkan melalui digitalisasi pelayanan seperti penerbitan KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan layanan perubahan data secara daring. Selain itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.<sup>56</sup> Undang-undang ini menegaskan bahwa data kependudukan merupakan data perseorangan yang harus dilindungi kerahasiaannya dan hanya dapat dimanfaatkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, secara masyarakat, implementasi SPBE di Disdukcapil Kota Medan telah memiliki dasar hukum yang kuat. Namun dalam praktiknya, penerapan sistem elektronik dalam pelayanan Masyarakat tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyentuh aspek legalitas, kewenangan, perlindungan data, pertanggungjawaban, dan budaya hukum masyarakat.

#### **A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, yang merupakan salah satu perangkat daerah di lingkungan

---

<sup>55</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

<sup>56</sup> Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Kota Medan yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Disdukcapil memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, khususnya dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pengelolaan data kependudukan. Secara yuridis, penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperbarui melalui Undang-

Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013. Undang-undang tersebut memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah melalui dinas terkait untuk melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat.<sup>57</sup> Oleh karena itu, Disdukcapil Kota Medan memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, serta pengelolaan database kependudukan yang akurat dan terintegrasi.

Secara geografis, kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan berlokasi di Jalan Iskandar Muda Nomor 270, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini menjadi pusat pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Medan. Setiap harinya, kantor tersebut melayani berbagai kebutuhan administrasi kependudukan masyarakat seperti pengurusan Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta dokumen kependudukan lainnya. Dalam melaksanakan tugasnya,

---

<sup>57</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Disdukcapil Kota Medan memiliki beberapa fungsi utama, antara lain melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan data kependudukan untuk berbagai kepentingan pembangunan. Data kependudukan yang dikelola oleh Disdukcapil sangat penting bagi pemerintah daerah karena menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan publik, perencanaan pembangunan, serta penyelenggaraan berbagai program pelayanan masyarakat.<sup>58</sup>

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, Disdukcapil Kota Medan juga telah melakukan berbagai inovasi dalam pelayanan publik dengan memanfaatkan sistem digital sebagai bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Penerapan SPBE bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasi SPBE di Disdukcapil Kota Medan adalah penggunaan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang memungkinkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Inovasi pelayanan berbasis digital ini diharapkan dapat mengurangi antrean pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

---

<sup>58</sup> Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Jakarta, 2020.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan salah satu perangkat daerah yang memiliki tugas dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Keberadaan instansi ini merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang berkaitan dengan identitas dan status hukum penduduk. Pada awalnya, pelayanan administrasi kependudukan berada di bawah unit kerja pemerintahan yang berbeda, namun seiring dengan perkembangan sistem pemerintahan daerah serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, maka dibentuklah dinas khusus yang menangani urusan kependudukan dan pencatatan sipil. Pembentukan dinas ini juga sejalan dengan kebijakan pemerintah pusat yang menekankan pentingnya pengelolaan data kependudukan secara tertib dan terintegrasi.

Dasar hukum penyelenggaraan administrasi kependudukan di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang kemudian diperbarui melalui Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Undang-undang tersebut mengatur bahwa pemerintah daerah melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memiliki kewenangan dalam melaksanakan pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan peristiwa penting, serta pengelolaan data kependudukan.<sup>59</sup> Dalam perkembangannya, Disdukcapil Kota Medan terus melakukan berbagai pembaruan dalam sistem pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pembaruan tersebut adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi melalui penerapan Sistem

---

<sup>59</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) serta penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan adanya sistem tersebut, pelayanan administrasi kependudukan diharapkan dapat dilakukan secara lebih cepat, transparan, dan efisien.

## **1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan salah satu perangkat daerah di lingkungan Pemerintah Kota Medan yang memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Instansi ini berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, serta berbagai dokumen administrasi kependudukan lainnya.<sup>60</sup>

Secara umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bertugas membantu Walikota Medan dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi daerah serta tugas pembantuan dari pemerintah pusat. Dalam menjalankan tugas tersebut, Disdukcapil berperan sebagai instansi yang bertanggung jawab terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kota Medan.<sup>61</sup>

## **2. Tugas pokok Disdukcapil**

---

<sup>60</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Profil Disdukcapil Kota Medan. 15 february 2026

<sup>61</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Medan. 15 february 2026

Secara garis besar, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan bertanggung jawab untuk mendukung Walikota Medan dalam menjalankan urusan pemerintahan daerah, khususnya di sektor kependudukan dan Pencatatan Sipil, berdasarkan prinsip otonomi serta tugas pembantuan.

Berikut adalah fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan:

- a. Menetapkan kebijakan teknis di sektor Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- b. Melaksanakan urusan pemerintahan serta pelayanan publik dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- c. Pembinaan serta pelaksanaan tugas terkait Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- d. Menyimpan dokumentasi hasil pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil
- e. Menjaga kerahasiaan dan keamanan data mengenai peristiwa kependudukan serta peristiwa penting.
- f. Melakukan proses verifikasi dan validasi terhadap data dan informasi yang diajukan oleh penduduk saat layanan pendaftaran penduduk serta Pencatatan Sipil
- g. Menyediakan data agregat tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- h. Melaksanakan tugas lainnya yang diperintahkan oleh Kepala Daerah.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Layanan Administrasi Kependudukan, <https://disdukcapil.medan.go.id> 16 february 2026

### 3. Wewenang dan fungsi Disdukcapil

Secara umum, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan mempunyai tugas membantu Walikota Medan dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah khususnya dibidang kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Selanjutnya fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan sebagai berikut:

1. Merumuskan Kebijakan teknis dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2. Menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil
4. Mendokumentasikan hasil pendaftaran penduduk dan Pencatatan Sipil
5. Menjamin kerahasiaan dan keamanan data atas peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.
6. Melakukan verifikasi dan validasi data dan informasi yang disampaikan oleh penduduk dalam pelayanan pendaftaran penduduk dan Pencatatan sipil
7. Menyediakan data agregat Kependudukan dan Pencatatan Sipil
8. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Daerah.<sup>63</sup>

---

<sup>63</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Tugas dan Fungsi Disdukcapil Kota Medan.

Melalui berbagai fungsi tersebut, Disdukcapil Kota Medan memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tertib, akurat, dan terintegrasi. Keberadaan dinas ini tidak hanya berfungsi sebagai penyedia layanan dokumen kependudukan, tetapi juga sebagai pengelola data kependudukan yang digunakan sebagai dasar dalam berbagai kebijakan pemerintah.

#### **4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Disdukcapil**

##### **A. Pengertian SOP Pelayanan Dukcapil**

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan pedoman kerja yang mengatur tata cara dan tahapan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara sistematis, terukur, dan terstandarisasi. SOP ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>64</sup> Pelayanan administrasi kependudukan meliputi penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, dan dokumen kependudukan lainnya.

##### **B. Tujuan SOP**

Tujuan SOP pelayanan Disdukcapil Kota Medan adalah:

---

<sup>64</sup> Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan, Jakarta, 2012.

1. Memberikan pedoman kerja bagi aparatur dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Menjamin keseragaman prosedur pelayanan kepada masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan.
4. Mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan efisien.<sup>65</sup>

### **C. Ruang Lingkup Pelayanan**

Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Medan meliputi:

1. Kartu Keluarga (KK)
2. KTP Elektronik (KTP-el)
3. Kartu Identitas Anak
4. PELANA ( Pindah Datang, Perubahan Kartu Keluarga, Perubahan Kartu Keluarga, Pengurusan Dokumen Kematian, Pengurusan Dokumen Kelahiran, Pengurusan Dokumen Perceraian, Pengurusan Dokumen Perkawinan)<sup>66</sup>

### **D. Prosedur Pelayanan Dukcapil Kota Medan**

1. Pengambilan Nomor Antrian

Masyarakat yang akan mengurus dokumen administrasi kependudukan terlebih dahulu mengambil nomor antrian pada loket pelayanan atau melalui sistem antrian elektronik yang telah disediakan.

---

<sup>65</sup> Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, Pedoman Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Jakarta.

<sup>66</sup> Ruang lingkup pelayanan, <https://disdukcapil.medan.go.id/layanan/pelana>, 25 february 2026

## 2. Pemeriksaan Persyaratan

Petugas loket melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dokumen persyaratan yang diajukan oleh pemohon sesuai dengan jenis pelayanan yang diminta. Apabila persyaratan belum lengkap maka pemohon diminta untuk melengkapi dokumen terlebih dahulu sebelum proses pelayanan dilanjutkan.

## 3. Pendaftaran Permohonan

Jika dokumen telah lengkap, petugas akan melakukan pendaftaran permohonan ke dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) atau sistem pelayanan digital yang digunakan oleh Disdukcapil.

## 4. Verifikasi dan Validasi Data

Petugas melakukan verifikasi dan validasi data kependudukan pemohon untuk memastikan bahwa data yang dimasukkan sesuai dengan database kependudukan nasional.

## 5. Proses Penerbitan Dokumen

Setelah data dinyatakan valid, dokumen administrasi kependudukan akan diproses untuk diterbitkan oleh pejabat yang berwenang pada Disdukcapil.

## 6. Penandatanganan Elektronik

Dokumen kependudukan yang telah selesai diproses akan ditandatangani secara elektronik oleh pejabat yang berwenang menggunakan Tanda Tangan Elektronik (TTE).

## 7. Penyerahan Dokumen

Dokumen kependudukan yang telah selesai kemudian diserahkan kepada pemohon atau dikirimkan secara digital melalui sistem pelayanan online.<sup>67</sup>

### **E. Standar Waktu Pelayanan**

Standar waktu pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil pada umumnya meliputi:

#### **Jenis Pelayanan Waktu Penyelesaian**

Kartu Keluarga 1–3 hari kerja

KTP Elektronik 1–3 hari kerja

Akta Kelahiran 1–3 hari kerja

Akta Kematian 1–3 hari kerja<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Ibid

<sup>68</sup> Ibid

Waktu pelayanan dapat berubah sesuai dengan kondisi teknis serta kelengkapan dokumen yang diajukan oleh masyarakat.

## **5. Visi Misi Disdukcapil Kota Medan**

### **Visi**

Terwujudnya Masyarakat Kota Medan yang Berkah, Maju, dan Kondusif

### **Misi**

a) Medanberkah

Mewujudkan kota Medan sebagai kota yang berkah dengan memegang teguh nilai-nilai keagamaan dan menjadikan Medan sebagai kota layak huni juga berkualitas bagi seluruh lapisan Masyarakat

b) MedanMaju

Memajukan kesejahteraan masyarakat melalui revitalisasi pelayanan pendidikan dan kesehatan yang modern dan terjangkau oleh semua

c) Medan Bersih

d) Medan Membangunan

e) Medan Kondusif

f) Medan Inovatif

g) Medan Beridentitas<sup>69</sup>

### **Visi Adminduk**

Medan Sadar Adminduk 2026

### **Misi Adminduk**

- a) Dukcapil ZI
- b) Dukcapil Digital
- c) Dukcapil Kolaboratif
- d) Dukcapil Prima<sup>70</sup>

## **6. Mekanisme Pengaduan**

Masyarakat yang mengalami kendala dalam pelayanan dapat menyampaikan pengaduan melalui:

1. Loket pengaduan di kantor Disdukcapil
2. Website resmi pemerintah daerah
3. Aplikasi pelayanan administrasi kependudukan
4. Media sosial resmi Disdukcapil Kota Medan<sup>71</sup>

---

<sup>69</sup> Ibid

<sup>70</sup> Profil Disdukcapil, <https://disdukcapil.medan.go.id/profil-vm>, 25 February 2026

<sup>71</sup> Ibid

Pengaduan yang masuk akan ditindaklanjuti oleh petugas sesuai dengan prosedur yang berlaku.

## **7.SOP Pelayanan Aplikasi SIBISA Dukcapil Kota Medan**

Aplikasi SIBISA (Sistem Informasi Bisa) merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan secara online.<sup>72</sup>

### **Prosedur Pelayanan SIBISA**

#### **1. Registrasi Akun**

Masyarakat terlebih dahulu melakukan pendaftaran akun pada aplikasi SIBISA dengan menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK), alamat email, serta nomor telepon aktif.

#### **2. Login Sistem**

Setelah akun berhasil dibuat, pemohon dapat melakukan login pada aplikasi SIBISA untuk mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan yang tersedia.

#### **3. Pemilihan Jenis Layanan**

---

<sup>72</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pemerintah Kota Medan.

Pemohon memilih jenis layanan administrasi kependudukan yang akan diajukan, seperti: Pembuatan Kartu Keluarga, Pembuatan KTP Elektronik, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak

#### **4. Upload Dokumen Persyaratan**

Pemohon mengunggah dokumen persyaratan sesuai dengan jenis pelayanan yang dipilih, seperti: Kartu Keluarga, Surat keterangan kelahiran, Buku nikah atau akta perkawinan, Surat keterangan kematian

#### **5. Verifikasi Petugas**

Petugas Dukcapil melakukan verifikasi terhadap dokumen yang diunggah oleh pemohon untuk memastikan keabsahan dan kelengkapan dokumen.

#### **6. Proses Penerbitan Dokumen**

Apabila dokumen telah dinyatakan valid, maka dokumen administrasi kependudukan akan diproses untuk diterbitkan melalui sistem pelayanan digital.

#### **7. Pengiriman Dokumen**

Dokumen yang telah selesai dapat: Diunduh secara digital, Diambil langsung di kantor Dukcapil, Dikirim melalui email pemohon

Pelayanan melalui aplikasi SIBISA merupakan bentuk implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan.

## 8 .Standar pelayanan

**PEMERINTAH KOTA MEDAN**  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

**STANDART PELAYANAN PENCATATAN KELAHIRAN**

**Pencatatan Kelahiran WNI dalam Wilayah NKRI** **GRATIS**

1. Foto Surat Keterangan Kelahiran yaitu Rumah Sakit / Puskesmas/Fasilitas Kesehatan/ Dokter / Bidan atau Surat Keterangan Kelahiran dari Nuhkoda Kayal Lauf / Kapten Pesawat Terbang, atau dari Kepala Desa/Lurah jika lahir di rumah/tempat lain, masa Kangun Vedentata);
2. Fotocopy Buku Nikah / Kutipan Akta Perkawinan / Bukti Lain yang sah;
3. Fotocopy Kartu Keluarga (KK, dimana penduduk tersebut lahir atau akan disantani sebagai anggota keluarga);
4. Penduduk dapat membuat Surat Pertanggungjawaban Mutlak (SPTJM) Data Kelahiran dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi atau Buku memenuhi persyaratan nomor 1;
5. Penduduk dapat membuat SPTJM Kebenaran sebagai Pasangan Suami Istri dengan mengisi F-2.03 dan 2 (dua) orang saksi, jika tidak memenuhi persyaratan nomor 2.

**Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

**PENGURUSAN OFFLINE**

```

    graph LR
      A[Pemohon] --> B[Memberikan berkas ke Dinas]
      B --> C[Verifikasi berkas oleh petugas]
      C --> D[Penyerahan ke pemohon]
      D --> E[Penandatanganan perms atan kata]
      E --> F[Verifikasi data akta]
      F --> G[Pembuatan draft akta]
      G --> H[Input data ke sistem]
      H --> A
  
```

**PENGURUSAN ONLINE**

```

    graph LR
      A[Pemohon login (data: JMN, PK)] --> B[Memilih jenis layanan]
      B --> C[Upload dokumen]
      C --> D[Verifikasi berkas]
      D --> E[Penandatanganan elektronik]
      E --> F[Validasi data]
      F --> G[Pemohon layana (bisa digabung)]
      G --> H[Cetak kutipan akta]
      H --> A
  
```

**Jangka Waktu Pelayanan : 3 (Tiga) Hari**

Pemohon	Pengurusan ONLINE
Memberikan berkas ke Dinas	Memilih jenis layanan
Verifikasi berkas oleh petugas	Upload dokumen
Input data ke sistem	Verifikasi berkas
Pembuatan draft akta	Validasi data
Pemeriksaan & paraf	Penandatanganan elektronik
Cetak kutipan akta	Cetak kutipan akta/ ambli d kantor

☎ 0823 6208 6980  
 🌐 disdukcapil.pemkomedan.go.id  
 📘 disdukcapil (pemko medan)  
 📠 disdukcapil.medan

Medan, 10 Januari 2024  
 Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan

Sumber Disdukcapil kota Medan

## **9. Wilayah Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Wilayah kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Medan meliputi seluruh administrasi kependudukan yang berada dalam wilayah pemerintahan Kota Medan. Pelayanan administrasi kependudukan tersebut mencakup pengurusan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, serta dokumen kependudukan lainnya bagi masyarakat yang berdomisili di Kota Medan.

Secara administratif, wilayah kerja Dukcapil Kota Medan mencakup seluruh kecamatan yang berada di Kota Medan, yaitu:

1. Medan Amplas
2. Medan Area
3. Medan Barat
4. Medan Baru
5. Medan Belawan
6. Medan Deli
7. Medan Denai
8. Medan Helvetia
9. Medan Johor
10. Medan Kota
11. Medan Labuhan
12. Medan Maimun

13. Medan Marelan
14. Medan Perjuangan
15. Medan Petisah
16. Medan Polonia
17. Medan Selayang
18. Medan Sunggal
19. Medan Tembung
20. Medan Timur
21. Medan Tuntungan

Seluruh kecamatan tersebut menjadi cakupan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dukcapil Kota Medan. Dalam pelaksanaannya, masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan secara langsung di kantor Dukcapil maupun melalui layanan digital seperti aplikasi SIBISA, yang merupakan bagian dari penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam pelayanan publik.

## **B. Implementasi Peraturan Walikota Medan Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 merupakan langkah strategis dalam mendukung peningkatan kualitas tata kelola pelayanan di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Kebijakan ini

dirancang untuk memastikan bahwa seluruh perangkat dapat menjalankan fungsi pelayanan publik secara efisien, akuntabel, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Penerapan peraturan ini menjadi indikator komitmen pemerintah daerah dalam mendorong reformasi birokrasi yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Salah satu fokus utama dari implementasi peraturan ini adalah optimalisasi pelayanan publik. Peningkatan efektivitas pelayanan menjadi tolak ukur utama dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan di tingkat lokal. Melalui perbaikan sistem dan penyederhanaan prosedur administratif, diharapkan proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini mencakup layanan administrasi kependudukan, perizinan,

Implementasi Peraturan Walikota Medan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Peraturan No 39 tahun 2020 pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta berbagai layanan sosial yang memerlukan sinergi lintas sektor dan koordinasi antarinstansi. Dalam konteks ini, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) hadir sebagai instrumen penting dalam mendukung pencapaian tujuan kebijakan. SPBE merupakan pendekatan inovatif berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang bertujuan untuk mendigitalisasi proses kerja birokrasi, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, serta mempermudah akses publik terhadap layanan pemerintahan. Selain itu, penerapan SPBE juga memperkuat transparansi dan akuntabilitas layanan melalui sistem pelacakan dan evaluasi berbasis data secara real-time. Implementasi Peraturan Walikota Medan No. 39 Tahun 2020 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Medan menjadi representasi nyata pelaksanaan kebijakan ini pada level operasional pemerintahan daerah. Melalui penguatan mekanisme kerja berbasis elektronik, peraturan tersebut mengatur tata laksana pelayanan publik yang lebih efisien, terstandar, dan selaras dengan arah kebijakan nasional dalam digitalisasi pemerintahan. Dengan demikian, diharapkan terwujud peningkatan kepuasan masyarakat, efektivitas birokrasi, serta terbangunnya sistem tata kelola pemerintahan yang adaptif dan responsif terhadap dinamika sosial. Secara keseluruhan, kebijakan ini mencerminkan upaya progresif Pemerintah Kota Medan dalam menjawab tantangan era digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sinergi antara regulasi yang kuat dan pemanfaatan teknologi menjadi kunci dalam menciptakan pemerintahan yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.

### **C. Keabsahan Dokumen Dalam Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)**

Keabsahan dokumen dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern yang berbasis teknologi informasi. Dalam sistem pemerintahan digital, berbagai dokumen administrasi yang sebelumnya berbentuk fisik kini dapat diterbitkan dalam bentuk dokumen elektronik. Oleh karena itu, diperlukan landasan hukum yang jelas agar dokumen elektronik tersebut memiliki kekuatan hukum yang sah serta dapat memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat maupun pemerintah.

Secara normatif, keabsahan dokumen tersebut diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), yang telah mengalami dua kali perubahan signifikan, yaitu melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 dan yang terbaru, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua atas UU ITE. Perubahan ini tidak hanya memperkuat kerangka hukum, tetapi juga menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi, memastikan bahwa informasi elektronik dan dokumen digital memiliki kekuatan hukum yang setara dengan bukti konvensional.

Inti ketentuan mengenai keabsahan dokumen elektronik terletak pada Pasal 5 UU ITE. Ayat (1) secara tegas menyatakan bahwa "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."<sup>73</sup> Sementara itu, ayat (2) menambahkan syarat krusial: dokumen tersebut dinyatakan sah jika dibuat atau ditransmisikan melalui Sistem Elektronik yang memenuhi standar hukum dalam UU ITE, dengan jaminan utama berupa keutuhan (*integrity*), keaslian (*authenticity*), dan keamanan (*security*).<sup>74</sup> Perubahan kedua melalui UU No. 1/2024, yang diundangkan pada 2 Januari 2024, memperbarui ayat (4) Pasal 5 dan penjelasannya, menegaskan bahwa bukti elektronik ini merupakan perluasan alat bukti sah sesuai hukum acara perdata dan pidana yang berlaku, sehingga mengurangi ketergantungan pada bukti fisik. Ketentuan ini memiliki implikasi praktis yang luas. Misalnya, dalam transaksi e-commerce atau perjanjian digital, tanda tangan elektronik

---

<sup>73</sup> Pasal 5 ayat (1) UU No. 11 Tahun 2008 jo. UU No. 1 Tahun 2024.

<sup>74</sup> Pasal 5 ayat (2) UU ITE

yang diverifikasi melalui sertifikat elektronik (Pasal 11-16 UU ITE) dapat diakui di pengadilan selama sistemnya aman dari manipulasi. Namun, tantangan tetap ada, seperti risiko pemalsuan atau kegagalan sistem, yang diatasi melalui regulasi pendukung seperti Peraturan Pemerintah tentang tanda tangan elektronik. Dengan demikian, UU ITE versi 2024 tidak hanya menjamin kepastian hukum, tetapi juga mendorong transformasi digital di Indonesia secara aman dan terpercaya. Secara keseluruhan, regulasi ini mencerminkan adaptasi hukum terhadap revolusi digital, di mana dokumen elektronik bukan lagi sekadar opsi, melainkan alat bukti primer yang sah. Penerapannya yang konsisten akan memperkuat ekonomi digital nasional.

Dengan demikian, dokumen yang dihasilkan melalui sistem elektronik memiliki kedudukan hukum yang sama dengan dokumen konvensional. Selain itu, penyelenggaraan SPBE di Indonesia juga diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menegaskan bahwa instansi pemerintah wajib memanfaatkan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.<sup>75</sup> Dalam implementasinya, dokumen elektronik yang dihasilkan melalui sistem pemerintahan digital harus melalui proses verifikasi, validasi data, serta penggunaan tanda tangan elektronik oleh pejabat yang berwenang agar dapat dinyatakan sah secara hukum.

---

<sup>75</sup> Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Keabsahan dokumen elektronik tersebut juga berkaitan erat dengan penggunaan tanda tangan elektronik yang berfungsi sebagai alat autentikasi dan verifikasi dokumen digital. Berdasarkan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, tanda tangan elektronik dinyatakan sah apabila dapat mengidentifikasi penandatanganan, berada dalam kendali penandatanganan, serta dapat mendeteksi adanya perubahan terhadap dokumen yang ditandatangani. Dengan adanya mekanisme tersebut, dokumen yang diterbitkan secara elektronik tetap memiliki kekuatan hukum yang sama dengan dokumen yang ditandatangani secara manual.

Konsep keabsahan dokumen elektronik dalam SPBE dapat dianalisis melalui teori kepastian hukum yang dikemukakan oleh Gustav Radbruch. Menurut Radbruch, kepastian hukum merupakan salah satu tujuan utama hukum selain keadilan dan kemanfaatan. Kepastian hukum mengandung makna bahwa hukum harus bersifat jelas, tidak menimbulkan keraguan, serta dapat memberikan jaminan perlindungan hukum bagi masyarakat.<sup>76</sup> Dalam konteks implementasi SPBE, kepastian hukum tercermin melalui adanya peraturan perundang-undangan yang secara tegas mengakui keabsahan dokumen elektronik sebagai alat bukti hukum yang sah. Pengaturan tersebut memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa dokumen yang diterbitkan secara digital oleh instansi pemerintah tetap memiliki kekuatan hukum yang sama dengan

---

<sup>76</sup> Dapat di akses di <https://www.upjs.sk/app/uploads/sites/11/2022/10/Gustav-Radbruchs-Concept-of-Law.pdf>

dokumen konvensional. Selain itu, kepastian hukum juga tercermin dalam adanya standar sistem elektronik, mekanisme verifikasi data, serta penggunaan tanda tangan elektronik tersertifikasi dalam penerbitan dokumen digital. Hal ini penting untuk memastikan bahwa dokumen yang dihasilkan melalui sistem elektronik tidak mudah dipalsukan dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Dalam praktik pelayanan publik, penerapan prinsip kepastian hukum tersebut dapat dilihat dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan di Kota Medan. Melalui sistem pelayanan berbasis digital seperti aplikasi pelayanan kependudukan, dokumen seperti Kartu Keluarga, akta kelahiran, maupun akta kematian dapat diterbitkan secara elektronik dengan tanda tangan elektronik pejabat yang berwenang. Dengan demikian, masyarakat tetap memperoleh dokumen yang sah secara hukum meskipun proses penerbitannya dilakukan secara digital. Dengan adanya pengaturan hukum yang jelas mengenai dokumen elektronik serta penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik, maka prinsip kepastian hukum dalam pelayanan publik dapat terwujud. Hal ini memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa dokumen yang diterbitkan melalui sistem elektronik memiliki kekuatan hukum yang sah serta dapat digunakan sebagai alat bukti dalam berbagai kepentingan hukum.

**BAB IV**

**KENDALA DAN UPAYA DALAM PENERAPAN KEBERHASILAN  
SPBE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATAAN SIPIL**

Dalam penerapan kebijakan *e-government*, terutama melalui aplikasi SIBISA, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan memahami bahwa keberhasilan program ini sangat terkait dengan usaha terorganisir yang dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala yang muncul. Usaha ini merupakan tindakan strategis yang bertujuan untuk memperkuat kapasitas internal dinas sekaligus mendorong adopsi dan penggunaan aplikasi oleh masyarakat secara umum.

Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia melalui Pelatihan Rutin Dinas telah melakukan langkah untuk meningkatkan kemampuan serta keterampilan staf dengan mengadakan pelatihan-pelatihan reguler yang fokus pada penggunaan dan pemanfaatan aplikasi SIBISA. Tujuan dari pelatihan ini adalah agar semua karyawan dapat memahami dengan baik fungsi aplikasi tersebut, dapat menyelesaikan masalah teknis, serta mampu memberikan dukungan dan layanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, dinas berharap dapat memperbaiki efektivitas dan efisiensi layanan digital, serta mempercepat proses penyesuaian internal terhadap perkembangan teknologi. Pelaksanaan Sosialisasi kepada Masyarakat Selain penguatan internal, dinas juga secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang keberadaan dan keuntungan dari aplikasi SIBISA. Kegiatan penyuluhan ini ditujukan kepada kelompok masyarakat yang

memiliki koneksi internet yang baik dan alat yang sesuai, seperti Aparatur Sipil Negara, pengajar, dan kelompok lain yang dianggap lebih mudah dalam menerima teknologi baru. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk menciptakan efek berantai, di mana kelompok yang lebih memahami teknologi bisa menjadi penggerak yang membantu orang lain dalam mengenali dan menggunakan aplikasi. Penyuluhan yang terstruktur juga sangat penting untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang pentingnya layanan publik digital serta mendorong mereka untuk beralih dari sistem manual ke digital. Strategi Berkelanjutan dan Adaptif Kegiatan yang dilakukan oleh dinas tidak hanya bersifat sementara, tetapi bertujuan untuk menjadi proses yang berkelanjutan dan terus disesuaikan dengan kebutuhan serta tantangan yang ada di lapangan. Pelaksanaan pelatihan secara rutin dan penyuluhan yang berkelanjutan merupakan bagian dari strategi adaptif agar dinas bisa menanggapi hambatan baru yang muncul seiring dengan perkembangan teknologi dan perubahan masyarakat. Dinas juga berusaha melakukan evaluasi secara teratur untuk mengetahui aspek-aspek yang perlu diperbaiki dan dibenahi dalam pelaksanaan program SIBISA. Pendekatan Kolaboratif dan Fokus Wilayah Pemilihan kelompok sasaran untuk penyuluhan yang memiliki akses serta kemampuan teknologi diharapkan dapat menjadi cara untuk memperluas penggunaan aplikasi secara bertahap. Dengan cara ini, instansi akan memusatkan perhatian pada area yang memiliki sistem internet yang lebih baik sebagai langkah awal, dan selanjutnya akan memperluas kegiatan sosialisasi ke lokasi yang lebih sulit dijangkau secara bertahap seiring dengan peningkatan kapasitas infrastruktur dan masyarakat. Strategi ini mencerminkan usaha instansi dalam mengelola sumber daya

serta program yang dapat dilaksanakan dengan realistis dan terukur. Temuan penting dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pelaksanaan *e-government* melalui aplikasi SIBISA di Kota Medan masih menghadapi beberapa tantangan yang cukup signifikan, mulai dari kurangnya infrastruktur, keterbatasan tenaga kerja, hingga kepadatan antrean pelayanan. Isu seperti antrean yang panjang dalam layanan dan keterbatasan sumber daya manusia tetap menjadi tantangan besar yang harus dihadapi. Hal ini menunjukkan bahwa masalah ini bukan hanya spesifik untuk Kota Medan, tetapi juga merupakan isu yang umum di berbagai wilayah di Indonesia ketika mencoba melakukan digitalisasi dalam pemerintahan.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan. Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan—seperti penerbitan KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian—SPBE berperan penting dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan akuntabel. Namun, keberhasilan implementasinya memerlukan upaya sistematis baik dari aspek regulasi, kelembagaan, sumber daya manusia, infrastruktur, hingga pengawasan.

Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan transformasi digital pemerintahan di Indonesia. Dasar hukum utama pelaksanaan SPBE adalah Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 yang mengatur tata kelola pemerintahan berbasis teknologi informasi secara

terintegrasi, efektif, dan akuntabel.<sup>77</sup> Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menjadi instansi strategis karena mengelola data kependudukan yang bersifat nasional dan sensitif. Implementasi SPBE pada instansi ini berkaitan langsung dengan penerbitan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen pencatatan sipil lainnya. Namun dalam praktiknya, implementasi SPBE tidak terlepas dari berbagai kendala hukum yang mempengaruhi efektivitas penyelenggaraan administrasi negara.

Implementasi aplikasi SiBisa merupakan salah satu aspek dari kebijakan egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan, yang memperlihatkan interaksi yang menarik antara peluang inovatif dan kesulitan di lapangan. Aplikasi ini dibuat untuk membantu masyarakat dalam memperoleh data dan layanan kependudukan secara daring, sehingga tidak perlu mengunjungi kantor pelayanan secara langsung.

#### **A. Kendala Dan Upaya Dalam Pelaksanaan Aistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di Disdukcapil**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, diperoleh keterangan mengenai berbagai kendala yang

---

<sup>77</sup> Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

dihadapi dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada layanan administrasi kependudukan.

Kepala Bidang PIAK Dukcapil Kota Medan menjelaskan bahwa ”secara normatif pelaksanaan SPBE telah berjalan sesuai dengan ketentuan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik serta regulasi administrasi kependudukan lainnya. Namun dalam praktiknya, terdapat sejumlah kendala yang berdampak pada pelayanan yang ada di Dukcapil seperti antrian yang sangat padat, sehingga hal tersebut membuat pelayanan kita kurang tertib.”<sup>78</sup>

a) Padatnya Antrean Pelayanan

Kendala utama yang dihadapi adalah padatnya antrean masyarakat yang datang langsung ke kantor Dukcapil Kota Medan. Meskipun layanan berbasis elektronik telah disediakan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan secara daring, dalam kenyataannya tingkat kunjungan fisik ke kantor masih sangat tinggi.

Kepala bidang PIAK Dukcapil menjelaskan bahwa setiap hari jumlah masyarakat yang datang jauh melebihi kapasitas pelayanan yang tersedia. Bahkan dalam satu kepentingan pelayanan, seperti pembuatan KTP elektronik untuk satu orang, sering kali yang hadir lebih dari satu orang (dua hingga tiga orang), sehingga menyebabkan kepadatan ruang pelayanan. Kondisi ini berdampak pada: Lamanya waktu tunggu Masyarakat, Berkurangnya kenyamanan pelayanan, Tidak

---

<sup>78</sup> Wawancara Adi Umarto Parinduri, Kepala Bidang PIAK, 2026

tercapainya suasana pelayanan yang tertib, aman, dan kondusif, Terhambatnya tujuan efisiensi yang menjadi prinsip utama SPBE.<sup>79</sup>

Dari perspektif hukum administrasi negara, kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara norma (*das sollen*) dengan realitas praktik (*das sein*). Secara normatif SPBE bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, namun secara faktual implementasinya masih menghadapi hambatan sosiologis berupa pola perilaku masyarakat yang lebih memilih pelayanan tatap muka.

b) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain faktor antrean, kendala lain yang disampaikan oleh Sekretaris Dukcapil adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM), baik dari segi kuantitas maupun kualitas.

Dari segi kuantitas, jumlah pegawai yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan volume pelayanan yang harus ditangani setiap harinya. Tingginya jumlah permohonan dokumen kependudukan, seperti KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan perubahan data, menuntut adanya tenaga pelayanan yang cukup agar proses dapat berjalan cepat dan efisien.

---

<sup>79</sup> Wawancara Adi Umarto Parinduri, Kepala Bidang PIAK, 2026

Dari segi kualitas, implementasi SPBE menuntut aparatur yang memiliki kompetensi di bidang teknologi informasi. Tidak seluruh pegawai memiliki latar belakang atau kemampuan teknis yang memadai dalam pengelolaan sistem elektronik, sehingga memerlukan pelatihan dan peningkatan kapasitas secara berkelanjutan.

Keterbatasan SDM ini berdampak pada: Beban kerja yang tinggi bagi pegawai, Potensi

terjadinya kesalahan administrative, Terhambatnya optimalisasi sistem digital, Kurangnya respons cepat terhadap kendala teknis sistem.

Dalam konteks efektivitas hukum, faktor aparatur merupakan salah satu unsur penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya suatu kebijakan. Apabila kapasitas SDM belum sepenuhnya mendukung sistem berbasis elektronik, maka implementasi SPBE belum dapat berjalan secara maksimal.

c) Kendala Konektivitas dan jaringan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, diperoleh informasi bahwa salah satu kendala yang sering terjadi dalam implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) adalah terkait dengan konektivitas sistem dari pusat. Sistem administrasi kependudukan yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan sistem yang terhubung langsung dengan

server atau jaringan yang dikelola oleh pemerintah pusat. Oleh karena itu, apabila terjadi gangguan atau kendala pada sistem yang berada di pusat, maka secara otomatis pelayanan yang dilakukan di tingkat daerah juga akan mengalami kendala. Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan menyampaikan bahwa ketika sistem pusat mengalami gangguan jaringan atau pemeliharaan sistem, maka pelayanan administrasi kependudukan di daerah tidak dapat berjalan secara optimal. Hal tersebut menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat, seperti dalam proses perekaman data, pencetakan dokumen kependudukan, maupun pengolahan data administrasi kependudukan lainnya.<sup>80</sup>

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa keberhasilan implementasi SPBE dalam pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem di tingkat daerah, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem dan jaringan yang dikelola oleh pemerintah pusat.

Kepadatan Antrian Pelayanan sebagai Kendala Aktual dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan dasar masyarakat. Setiap warga negara

---

<sup>80</sup> Wawancara, Ansari Hasibuan, Sekretaris Disdukcapil Kota Medan. 2026

memerlukan dokumen kependudukan seperti KTP-el, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya sebagai syarat memperoleh berbagai hak administratif. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan tersebut tidak terlepas dari berbagai kendala, salah satunya adalah terjadinya kepadatan antrian yang signifikan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Fenomena padatnya antrian yang memenuhi hampir setiap lantai pelayanan menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah masyarakat yang datang dengan kapasitas ruang serta sistem pengaturan pelayanan yang tersedia. Kepadatan tersebut menciptakan suasana yang terlalu ramai, kurang tertib, dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan. Dalam kondisi tertentu, situasi seperti ini tidak hanya berdampak pada efektivitas pelayanan, tetapi juga dapat menimbulkan risiko keselamatan apabila kapasitas bangunan terlampaui atau terjadi keadaan darurat.

Secara administratif, membludaknya masyarakat di area pelayanan mengindikasikan bahwa mekanisme pengaturan jadwal dan manajemen antrian belum berjalan optimal. Masyarakat cenderung datang secara bersamaan pada jam-jam tertentu tanpa sistem pembatasan kuota yang jelas. Hal ini menyebabkan waktu tunggu menjadi panjang dan beban kerja aparatur meningkat. Apabila kondisi ini terus berlangsung, maka kualitas pelayanan berpotensi menurun karena petugas harus melayani dalam tekanan situasi yang tidak kondusif.

Dari sisi sosial, kepadatan yang tidak terkendali dapat memicu ketidaktertiban, saling mendahului antrian, bahkan konflik kecil antar masyarakat. Kelompok rentan

seperti lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas menjadi pihak yang paling dirugikan dalam kondisi ruang pelayanan yang penuh sesak. Selain itu, keberadaan keluarga atau pendamping yang tidak memiliki kepentingan langsung di dalam area pelayanan turut memperparah tingkat kepadatan. Dengan demikian, permasalahan ini bukan sekadar persoalan teknis antrian, melainkan menyangkut tata kelola pelayanan publik secara menyeluruh.

Kondisi tersebut juga perlu ditinjau dari aspek keselamatan bangunan. Gedung pelayanan publik memiliki batas daya tampung tertentu. Apabila jumlah pengunjung melebihi kapasitas yang direncanakan, maka potensi risiko struktural dan keselamatan tidak dapat diabaikan. Meskipun tidak serta-merta mengancam dalam waktu dekat, kepadatan yang terus berulang dapat menimbulkan kekhawatiran mengenai kekuatan bangunan dalam menopang beban manusia dalam jumlah besar.

Dalam rangka mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan langkah-langkah strategis yang sistematis dan berorientasi pada pemanfaatan teknologi. Salah satu solusi yang dapat diterapkan adalah mewajibkan masyarakat untuk melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi SIBISA sebelum datang ke kantor Dukcapil. Melalui mekanisme ini, masyarakat hanya dapat hadir setelah memperoleh konfirmasi jadwal melalui SMS atau email. Dengan demikian, kedatangan masyarakat dapat diatur berdasarkan kuota dan waktu tertentu sehingga tidak terjadi penumpukan secara bersamaan.

Penerapan sistem pendaftaran berbasis aplikasi memiliki beberapa keunggulan. Pertama, menciptakan kepastian waktu pelayanan bagi masyarakat. Kedua, mengurangi kepadatan fisik di area kantor. Ketiga, mendukung implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan efisiensi dan digitalisasi pelayanan publik. Kantor Dukcapil dalam hal ini berfungsi sebagai tempat verifikasi akhir atau pengambilan dokumen, bukan sebagai titik awal pendaftaran manual.

Selain kewajiban pendaftaran daring, langkah kedua yang dapat diterapkan adalah pembatasan akses masuk ke area pelayanan. Hanya warga yang memiliki kepentingan langsung yang diperkenankan masuk ke dalam gedung. Keluarga atau pendamping yang tidak berkepentingan administratif sebaiknya menunggu di luar area pelayanan, kecuali dalam kondisi khusus seperti pendampingan bagi lansia atau penyandang disabilitas. Kebijakan ini bertujuan untuk menjaga ketertiban serta menciptakan ruang pelayanan yang lebih kondusif.

Langkah ketiga adalah penyediaan petugas khusus di pintu masuk atau gerbang kantor untuk melakukan verifikasi bukti pendaftaran. Sistem ini berfungsi sebagai filter awal guna memastikan bahwa hanya masyarakat dengan jadwal yang sah yang dapat memasuki area pelayanan. Dengan adanya pengawasan di titik akses, kebijakan pembatasan dapat diterapkan secara konsisten dan efektif.

Secara keseluruhan, padatnya antrian di Dukcapil Kota Medan merupakan persoalan nyata yang memerlukan penanganan komprehensif. Permasalahan ini tidak

hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga menyangkut aspek ketertiban, kenyamanan, dan keselamatan masyarakat. Optimalisasi penggunaan aplikasi SIBISA, pembatasan jumlah pengunjung, serta pengawasan akses masuk merupakan langkah-langkah rasional yang dapat diterapkan untuk menciptakan pelayanan yang lebih tertib, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Apabila kebijakan tersebut dilaksanakan secara konsisten dan didukung dengan sosialisasi yang memadai, maka pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan akan berjalan lebih baik, sekaligus memperkuat implementasi SPBE sebagai fondasi modernisasi birokrasi di tingkat daerah.

Adapun Upaya yang dapat dilakukan dalam mendukung keberhasilan system pemerintahan berbasis elektronik Adalah :

1. Penguatan Landasan Hukum

Upaya pertama adalah memperkuat aspek legalitas melalui harmonisasi regulasi pusat dan daerah. SPBE telah memiliki dasar hukum dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yang mewajibkan instansi pemerintah menerapkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik secara terintegrasi. Selain itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan (perubahan atas UU No. 23 Tahun

2006). Dalam praktiknya, pemerintah daerah perlu menindak lanjuti regulasi tersebut dengan peraturan kepala daerah atau SOP teknis yang spesifik mengatur mekanisme layanan digital, keamanan data, serta integrasi sistem. Harmonisasi ini penting agar tidak terjadi disharmoni norma yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian hukum.

## 2. Peningkatan Kapasitas dan Kompetensi Sumber Daya Manusia

Keberhasilan SPBE sangat bergantung pada kesiapan aparatur. Oleh karena itu, diperlukan: Pelatihan teknis pengoperasian sistem digital, Bimbingan teknis keamanan siber dan perlindungan data pribadi, Penguatan etika pelayanan publik berbasis digital.

Menurut teori good governance yang dikemukakan oleh UNDP, kapasitas kelembagaan dan kompetensi aparatur menjadi pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif<sup>81</sup>. Aparatur Disdukcapil harus mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi dan budaya kerja digital.

## 3. Penguatan Infrastruktur Teknologi Informasi

SPBE tidak dapat berjalan optimal tanpa dukungan infrastruktur yang memadai, seperti: Server dan pusat data yang aman, Jaringan

---

<sup>81</sup> United Nations Development Programme (UNDP), *Governance for Sustainable Human Development*, 1997.

internet stabil dan berkecepatan tinggi, Sistem cadangan (backup system) untuk mencegah kehilangan data. Penguatan infrastruktur juga harus memperhatikan standar keamanan informasi sebagaimana diatur dalam kebijakan keamanan SPBE nasional<sup>82</sup>. Keamanan data kependudukan menjadi isu krusial karena menyangkut hak privasi warga negara.

#### 4. Penguatan Pengawasan dan Evaluasi Berkala

Evaluasi berkala terhadap indeks SPBE dan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara sistematis. Pengawasan internal dapat dilakukan oleh inspektorat daerah, sementara pengawasan eksternal dapat melibatkan Ombudsman. Evaluasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan teknis maupun yuridis, serta melakukan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*).

#### 5. Perlindungan Data Pribadi dan Keamanan Informasi

Data kependudukan termasuk kategori data strategis nasional. Oleh karena itu, penerapan SPBE harus selaras dengan prinsip perlindungan data pribadi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Langkah yang dapat dilakukan antara lain: Enkripsi data, Pembatasan

---

<sup>82</sup> Pasal 24–27 Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE.

akses berbasis otorisasi, Audit keamanan sistem secara rutin, Penunjukan pejabat pengelola data (*data protection officer*). Perlindungan data bukan hanya kewajiban administratif, tetapi juga bagian dari perlindungan hak asasi manusia.

#### 6. Peningkatan Partisipasi dan Literasi Digital Masyarakat

Keberhasilan SPBE juga dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Pemerintah daerah perlu melakukan sosialisasi layanan digital melalui: Media sosial resmi, Website pemerintah daerah, Edukasi langsung di kelurahan/desa. Partisipasi public akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital serta mengurangi resistensi terhadap perubahan sistem manual ke elektronik.

#### 7. Penguatan Komitmen Kepemimpinan (*Leadership Commitment*)

Kepemimpinan yang visioner menjadi faktor kunci keberhasilan transformasi digital. Kepala dinas dan kepala daerah harus memiliki komitmen kuat dalam mendukung kebijakan SPBE, termasuk pengalokasian anggaran yang memadai. Teori perubahan organisasi menyatakan bahwa transformasi birokrasi memerlukan dukungan

pimpinan sebagai agen perubahan (change agent)<sup>83</sup>. Tanpa komitmen pimpinan, implementasi SPBE cenderung stagnan.

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan nasional sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan penyelenggaraan administrasi kependudukan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Sebagai kota besar dengan jumlah penduduk yang tinggi, Kota Medan menghadapi tantangan pelayanan publik berupa tingginya volume permohonan dokumen kependudukan, potensi antrian panjang, serta kebutuhan sistem pelayanan yang cepat dan terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya strategis untuk mendukung keberhasilan implementasi SPBE.

#### 8. Digitalisasi Layanan dan Pengurangan Antrian Manual

Salah satu upaya utama yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan adalah mendorong digitalisasi layanan administrasi

---

<sup>83</sup> Kurt Lewin, *Field Theory in Social Science*, Harper & Row, 1951.

kependudukan, seperti pengajuan dokumen secara daring (online), pemanfaatan aplikasi pelayanan, serta optimalisasi website resmi sebagai sarana informasi dan permohonan layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kota Medan, disampaikan bahwa pihaknya terus berupaya memperbaiki sistem layanan berbasis elektronik agar masyarakat tidak lagi mengalami antrian panjang di kantor pelayanan. Beliau menegaskan bahwa saat ini Disdukcapil sedang melakukan pembenahan sistem agar pelayanan dapat berjalan lebih cepat, efektif, dan terjadwal, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen tanpa harus menunggu lama di kantor. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen kelembagaan untuk mengubah pola pelayanan konvensional menjadi pelayanan digital yang lebih efisien.

Dari hasil penelitian empiris, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam mendukung keberhasilan SPBE tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga praktis dan berorientasi pada perbaikan pelayanan. Komitmen Kepala Bagian PIAK untuk terus memperbaiki sistem pelayanan dan mengurangi antrian menunjukkan adanya kesadaran institusional bahwa digitalisasi bukan sekadar kewajiban regulatif, melainkan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Dengan penguatan sistem digital, peningkatan kompetensi SDM, serta pembenahan infrastruktur, diharapkan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan dapat berjalan lebih efektif, efisien, transparan, dan bebas dari praktik maladministrasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK) Disdukcapil Kota Medan, diperoleh informasi bahwa pihaknya terus berupaya memperbaiki layanan berbasis elektronik agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan tidak lagi menimbulkan antrian panjang. Upaya tersebut dilakukan melalui pembenahan sistem pelayanan daring, peningkatan stabilitas jaringan, serta penguatan manajemen data kependudukan.

Secara yuridis, temuan ini dapat dianalisis sebagai

### **1. Kesesuaian dengan Prinsip dan Tujuan SPBE**

Dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018, ditegaskan bahwa tujuan SPBE adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya Disdukcapil Kota Medan untuk mengurangi antrian melalui digitalisasi layanan merupakan bentuk konkret implementasi prinsip efektivitas dan efisiensi. Secara normatif, langkah tersebut telah sejalan dengan mandat regulasi nasional, karena SPBE memang dirancang untuk memangkas prosedur manual dan mempercepat pelayanan.

Dengan demikian, secara hukum, kebijakan pembenahan sistem pelayanan elektronik di Disdukcapil Kota Medan dapat dinilai sebagai pelaksanaan kewajiban konstitusional pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **2. Kesesuaian dengan Ketentuan Administrasi Kependudukan**

Dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, ditegaskan bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan harus memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan tanpa diskriminasi. Apabila dalam praktik masih terjadi antrian panjang atau keterlambatan penerbitan dokumen, maka secara normatif hal tersebut berpotensi bertentangan dengan prinsip pelayanan cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu, langkah Disdukcapil Kota Medan untuk memperbaiki sistem digital dan mengurangi antrian dapat dipandang sebagai bentuk pemenuhan kewajiban hukum untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Dalam perspektif hukum administrasi negara, tindakan pembenahan sistem ini merupakan wujud asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Algemene Beginselen van Behoorlijk Bestuur/AUPB*), khususnya asas efektivitas dan asas pelayanan yang baik.

Secara yuridis, apabila pelayanan telah diupayakan berbasis elektronik namun masih terdapat kendala teknis, maka tanggung jawab pemerintah

adalah melakukan perbaikan sistem secara berkelanjutan. Hal ini merupakan konsekuensi dari prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan langkah tersebut, implementasi SPBE di Disdukcapil Kota Medan tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga efektif dalam praktik.

Berdasarkan hasil wawancara dan kajian yuridis, dapat disimpulkan bahwa upaya yang dilakukan Disdukcapil Kota Medan dalam memperbaiki pelayanan dan mengurangi antrian telah sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Pembinaan sistem digital merupakan bentuk implementasi nyata dari kebijakan SPBE dan prinsip pelayanan publik yang baik.

Secara normatif, kebijakan tersebut memiliki legitimasi hukum yang kuat. Secara empiris, masih terdapat tantangan teknis yang sedang diatasi melalui komitmen kelembagaan, khususnya oleh bagian PIAK. Dengan demikian, keberhasilan SPBE di Disdukcapil Kota Medan sangat bergantung pada konsistensi perbaikan sistem dan dukungan infrastruktur serta sumber daya manusia.

Teori kepastian hukum menekankan bahwa hukum harus memberikan kejelasan, konsistensi, dan dapat diprediksi dalam penerapannya. Gustav Radbruch menyatakan bahwa hukum memiliki tiga nilai dasar, yakni keadilan (*gerechtigheit*), kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*).<sup>84</sup> Kepastian

---

<sup>84</sup> Gustav Radbruch sebagaimana dikutip dalam Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan, “hukum memiliki tiga nilai dasar yaitu keadilan (*gerechtigheit*), kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*), dan kepastian hukum (*rechtssicherheit*),” *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan*, diakses melalui Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan.

hukum menghendaki adanya aturan yang jelas, tidak multitafsir, dan dapat dilaksanakan secara konsisten oleh aparaturnegara.

Menurut Hans Kelsen, kepastian hukum tercapai apabila norma hukum tersusun secara hierarkis dan diterapkan sesuai dengan sistem yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan konflik norma.<sup>85</sup> Sementara itu, Utrecht berpendapat bahwa kepastian hukum berarti adanya jaminan bahwa hukum dijalankan sesuai dengan bunyinya dan tidak menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.<sup>86</sup>

Dalam konteks pelayanan administrasi kependudukan, kepastian hukum berarti masyarakat memiliki jaminan bahwa: Prosedur pelayanan jelas dan transparan, Waktu penyelesaian dokumen dapat diprediksi, Tidak ada biaya di luar ketentuan, Data pribadi terlindungi secara hukum.

Sebagai kota besar dengan tingkat mobilitas penduduk tinggi, Disdukcapil Kota Medan menghadapi tantangan berupa tingginya volume permohonan dokumen yang berpotensi menimbulkan antrian panjang. Dalam perspektif kepastian hukum, antrian panjang dan ketidakjelasan waktu pelayanan dapat mengurangi jaminan hukum bagi masyarakat.

---

<sup>85</sup> Hans Kelsen, *Pure Theory of Law*, diterjemahkan oleh Max Knight (Berkeley: University of California Press, 1967), diakses melalui [Google Books – Pure Theory of Law](#).

<sup>86</sup> Utrecht, *Pengantar dalam Hukum Indonesia*, Ichtiar, Jakarta, 1959.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (PIAK), Disdukcapil Kota Medan terus melakukan pembenahan sistem pelayanan berbasis elektronik untuk memastikan pelayanan dapat berjalan lebih baik dan mengurangi antrian.<sup>87</sup>Upaya ini menunjukkan adanya komitmen institusional untuk mewujudkan kepastian hukum melalui sistem pelayanan yang lebih terstruktur dan terjadwal.

Digitalisasi pelayanan di Disdukcapil Kota Medan bertujuan untuk mengurangi beban administratif dan mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan. Upaya pengembangan layanan daring, penguatan sistem database, serta pembenahan infrastruktur teknologi merupakan bentuk konkret implementasi teori kemanfaatan hukum.

Dengan sistem yang lebih efisien, masyarakat tidak lagi harus menghabiskan waktu lama dalam antrian. Hal ini memberikan manfaat langsung berupa penghematan biaya transportasi, waktu kerja, dan tenaga. Dari perspektif Bentham, kebijakan ini meningkatkan kebahagiaan kolektif masyarakat karena pelayanan menjadi lebih praktis dan cepat.

Selain itu, dalam kerangka Roscoe Pound, SPBE di Disdukcapil Kota Medan berfungsi sebagai instrumen rekayasa sosial yang mendorong masyarakat beradaptasi dengan budaya digital. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada administrasi

---

<sup>87</sup> Hasil wawancara dengan Kepala Bagian PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, Medan, 2026.

kependudukan, tetapi juga membentuk pola interaksi baru antara pemerintah dan warga.

Kepastian hukum dan kemanfaatan hukum harus berjalan seimbang. Kepastian tanpa kemanfaatan akan menghasilkan sistem yang kaku dan tidak responsif. Sebaliknya, kemanfaatan tanpa kepastian berpotensi menimbulkan ketidakjelasan dan inkonsistensi.

Dalam konteks Disdukcapil Kota Medan:

- a. Kepastian hukum diwujudkan melalui kejelasan prosedur dan standar waktu pelayanan.
- b. Kemanfaatan hukum diwujudkan melalui kemudahan akses digital dan pengurangan antrian.

Upaya pembenahan sistem yang terus dilakukan menunjukkan bahwa Disdukcapil Kota Medan berusaha menyeimbangkan kedua nilai tersebut. SPBE tidak hanya dilaksanakan sebagai kewajiban normatif, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nyata.

Ditinjau dari teori kepastian hukum dan teori kemanfaatan hukum, penerapan SPBE pada Disdukcapil Kota Medan merupakan langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang modern dan responsif. Kepastian hukum tercermin dalam upaya memperjelas prosedur dan menjamin konsistensi pelayanan,

sedangkan kemanfaatan hukum terlihat dalam peningkatan efisiensi, pengurangan antrian, dan kemudahan akses bagi masyarakat.

Dengan terus melakukan pembenahan sistem, penguatan infrastruktur, dan peningkatan kapasitas aparatur, Disdukcapil Kota Medan dapat mewujudkan pelayanan publik yang tidak hanya sah secara hukum, tetapi juga bermanfaat secara sosial bagi masyarakat.

## **B. Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Yang Ditemui Dalam Implementasi SPBE Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Medan**

Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. SPBE di sektor administrasi kependudukan berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti KTP-el, KK, akta kelahiran, dan akta kematian. Secara normatif, pelaksanaan SPBE berlandaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Namun dalam praktiknya, implementasi SPBE di tingkat daerah, termasuk di Disdukcapil Kota Medan, tidak terlepas dari faktor pendukung maupun faktor penghambat yang memengaruhi efektivitas pelaksanaannya.

## **A. Faktor Pendukung Implementasi SPBE**

### **1. Dasar Hukum yang Kuat dan Jelas**

Salah satu faktor utama yang mendukung penerapan SPBE adalah adanya landasan hukum yang jelas. Keberadaan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang SPBE serta Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan memberikan legitimasi normatif terhadap digitalisasi pelayanan publik. Kepastian hukum ini menciptakan kerangka kerja yang jelas bagi aparaturnya dalam menjalankan tugas dan kewenangannya.

Dalam perspektif teori efektivitas hukum, keberadaan norma yang jelas merupakan syarat awal agar hukum dapat bekerja secara optimal. Soerjono Soekanto menyatakan bahwa efektivitas hukum sangat dipengaruhi oleh faktor hukum itu sendiri (substansi hukum), yakni sejauh mana aturan tersebut jelas, sistematis, dan tidak bertentangan satu sama lain.<sup>88</sup>

### **2. Dukungan Kebijakan dan Komitmen Pimpinan**

Keberhasilan SPBE juga didukung oleh adanya komitmen pimpinan daerah dan kepala dinas dalam mendorong transformasi digital pelayanan publik. Komitmen ini terlihat dari penerapan layanan

---

<sup>88</sup> Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 8.

administrasi kependudukan secara daring, penyediaan aplikasi pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas sistem.

Dalam teori efektivitas hukum, faktor struktur atau aparat penegak hukum menjadi elemen penting. Tanpa dukungan dan komitmen aparaturnya, hukum yang baik sekalipun tidak akan berjalan efektif.<sup>89</sup>

### **3. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi**

Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya perangkat teknologi informasi, seperti sistem aplikasi pelayanan daring, jaringan internet, serta integrasi data kependudukan secara nasional melalui sistem administrasi kependudukan. Infrastruktur ini memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, efisien, dan terintegrasi.

Menurut Lawrence M. Friedman, efektivitas hukum tidak hanya bergantung pada substansi hukum, tetapi juga pada struktur hukum dan budaya hukum.<sup>90</sup> Infrastruktur teknologi termasuk dalam bagian struktur yang memungkinkan hukum dijalankan secara nyata.

### **4. Tuntutan Reformasi Birokrasi dan Perkembangan Teknologi**

---

<sup>89</sup> Ibid., hlm. 9.

<sup>90</sup> Lawrence M. Friedman sebagaimana dikutip dalam Izzy Al Kautsar dan Danang Wahyu Muhammad, "Sistem Hukum Modern Lawrence M. Friedman: Budaya Hukum dan Perubahan Sosial Masyarakat dari Industrial ke Digital," *Sapientia et Virtus* Vol. 7 No. 2 (2022), diakses melalui [Jurnal Sapientia et Virtus](#)

Perkembangan teknologi informasi serta tuntutan reformasi birokrasi mendorong instansi pemerintah untuk melakukan inovasi pelayanan. SPBE menjadi kebutuhan, bukan lagi pilihan. Dorongan eksternal ini menjadi faktor pendorong percepatan implementasi sistem elektronik di Disdukcapil Kota Medan.

## **B. Faktor Penghambat Implementasi SPBE**

Meskipun terdapat faktor pendukung, dalam praktiknya implementasi SPBE di Disdukcapil Kota Medan masih menghadapi berbagai kendala.

### **1. Keterbatasan Literasi Digital Masyarakat**

Salah satu hambatan utama adalah belum meratanya kemampuan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan daring. Sebagian masyarakat masih lebih memilih pelayanan tatap muka karena keterbatasan pemahaman teknologi.

Dalam teori efektivitas hukum, kondisi ini berkaitan dengan budaya hukum (legal culture). Friedman menegaskan bahwa budaya hukum masyarakat sangat menentukan apakah suatu sistem hukum dapat berjalan efektif atau tidak<sup>4.91</sup> Apabila masyarakat belum siap menerima sistem digital, maka efektivitasnya menjadi terbatas.

### **2. Keterbatasan Sumber Daya Manusia**

---

<sup>91</sup> Ibid., hlm. 193.

Kendala lain adalah belum meratanya kompetensi aparatur dalam bidang teknologi informasi. Transformasi digital menuntut aparatur yang tidak hanya memahami prosedur administratif, tetapi juga mampu mengoperasikan dan mengelola sistem elektronik dengan baik.

Soerjono Soekanto menyebutkan bahwa salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas hukum adalah faktor penegak hukum, yaitu kualitas dan profesionalisme aparat pelaksana. Apabila kompetensi belum optimal, maka pelaksanaan sistem juga tidak akan maksimal

### **3. Gangguan Teknis dan Infrastruktur**

Permasalahan jaringan internet yang tidak stabil, gangguan server, serta keterbatasan kapasitas sistem menjadi hambatan teknis dalam pelaksanaan SPBE. Gangguan ini dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan kepercayaan masyarakat.

Dari perspektif efektivitas hukum, hambatan teknis menunjukkan bahwa struktur hukum belum sepenuhnya siap mendukung pelaksanaan norma secara optimal.

### **C. Aplikasi SIBISA Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik**

Aplikasi SIBISA adalah sebuah solusi teknologi berbasis web yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk meningkatkan

kualitas layanan akta kelahiran. Inovasi ini bertujuan untuk menyederhanakan proses pendaftaran akta kelahiran serta mengurangi durasi menunggu di loket pelayanan. Pengguna dapat mengakses aplikasi SIBISA secara daring, yang memungkinkan mereka mengajukan permohonan akta kelahiran dengan cepat dan tanpa kesulitan. Selain itu, melalui aplikasi ini, pengguna dapat memantau status permohonan mereka dan mendapatkan notifikasi melalui pesan atau email.

Aplikasi SIBISA yang dirancang oleh Pemerintah Kota Medan bertujuan untuk memudahkan warga di Kota Medan dalam mengurus urusan administrasi penduduk. Dengan adanya aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi mengunjungi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menangani proses administrasi terkait pencatatan penduduk. Penggunaan teknologi akan mempermudah akses terhadap informasi yang jelas dan terbuka kepada masyarakat secara umum, selain itu teknologi ini juga berpotensi meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan jangkauan dalam penyampaian serta kemudahan informasi.

Mengingat betapa krusialnya pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi masyarakat, bisa dikatakan bahwa frekuensi layanan ini akan selalu ada karena setiap harinya, setiap bulannya, dan setiap tahunnya pasti ada individu baru yang lahir. Oleh karena itu, menjadi kewajiban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan optimal, disertai dengan penyuluhan mengenai manfaat inovasi Aplikasi SIBISA serta pentingnya akta

kelahiran bagi masyarakat Kota Medan dalam mendukung perlindungan hukum dan akses terhadap layanan publik lainnya.

Inovasi Aplikasi SIBISA yang diperkenalkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan seharusnya menawarkan kelebihan dan manfaat lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Penerapan Aplikasi SIBISA ini sudah memadai dan bermanfaat dalam meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Kota Medan serta selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2016 mengenai Percepatan Peningkatan Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran. Hal ini terjadi karena Inovasi Aplikasi SIBISA dapat memberikan solusi atas kendala yang dihadapi oleh masyarakat Kota Medan dalam mengurus akta kelahiran, seperti besarnya waktu yang diperlukan, biaya yang tidak sedikit, dan jarak yang cukup jauh untuk mencapai kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Inovasi Aplikasi SIBISA memberikan efek positif dalam meningkatkan layanan akta kelahiran di Kota Medan. Dengan Aplikasi SIBISA, prosedur pendaftaran dan pengambilan akta kelahiran menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien. Ini sejalan dengan teori yang diusulkan oleh Rogers mengenai inovasi, yaitu Keuntungan Relatif, Kompatibilitas, Kerumitan, Kemampuan untuk Diuji, dan Kemampuan untuk Diamati. Melalui Aplikasi SIBISA, masyarakat lebih gampang dalam mengajukan permohonan akta kelahiran secara daring, sehingga dapat menghindari antrean yang panjang dan waktu tunggu yang lama di kantor pelayanan. Di samping itu, Aplikasi SIBISA juga berkontribusi untuk meningkatkan kualitas data kependudukan dengan adanya sistem

yang dapat memeriksa serta memvalidasi data secara otomatis, sehingga mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat proses pengambilan akta kelahiran.

SiBisa sendiri merupakan sistem informasi yang mengandalkan pengembangan aplikasi digital inovatif, yang dirancang untuk mengefisiensikan proses pelayanan dari manual menjadi digital. Pemerintah kota Medan meluncurkan website SiBisa pertama kalinya di tahun 2020, yang kemudian dikembangkan menjadi aplikasi yang membantu masyarakat dalam mengelola dokumen administrasi terkait kependudukan. Aplikasi ini merupakan sistem digital untuk layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang mengadopsi konsep Paperless Office (PLO) yang dapat digunakan untuk mengurus dokumen administrasi penduduk tanpa perlu hadir secara fisik di Disdukcapil.<sup>92</sup> Hingga saat ini aplikasi SiBisa tercatat telah diunduh oleh ±10.000 orang masyarakat Kota Medan, dengan harapan bahwa aplikasi ini dapat memperbaiki kualitas layanan dengan memberikan pelayanan yang berintegritas kepada masyarakat Kota Medan. Namun, bukan hanya kemudahan penggunaan layanan publik yang menentukan keberhasilannya, tetapi juga kepuasan terhadapnya. Suatu teknologi aplikasi dianggap berhasil apabila diterima oleh pengguna dan masyarakat umum. Kepuasan terhadap penggunaan teknologi dan penerimaan teknologi diantara pengguna memberikan tolak ukur untuk mengevaluasi penerapan inovasi di masa mendatang. Dalam pelaksanaannya aplikasi

---

<sup>92</sup> Sumber: Pemkomedan.go.id, 5 Maret 2026

ini tercatat masih memiliki kendala yang tentu menjadi penghambat dalam mencapai tujuan program,

Seperti seringnya mengalami gangguan yang mengakibatkan penanganan pengurusan dokumen menjadi terhambat. Dikutip dari laman detik.com/sumut, system aplikasi SiBisa mengalami gangguan (*down*) selama sepekan yang berakibat masyarakat harus mendatangi Kantor Disdukcapil Kota Medan untuk mengurus dokumen yang diperlukan. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya pelayanan administrasi yang bermutu Adalah salah satu tanda dari pemerintahan yang baik, sebagai sasaran dalam pemanfaatan pegawai negeri.

Oleh karena itu, diharapkan pegawai negeri dapat semakin efisien dan efektif dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab untuk melaksanakan pemerintahan, pembangunan, dan perlindungan masyarakat. Penerapan SPBE dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Secara normatif, SPBE diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang menegaskan bahwa SPBE bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara, Bapak Adi Umarto Parinduri, S.E., M.M. menjelaskan bahwa “aplikasi SIBISA merupakan salah satu sarana konkret dalam pengimplementasian Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Aplikasi ini dirancang sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital guna mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Beliau menerangkan bahwa melalui aplikasi SIBISA, masyarakat Kota Medan dapat mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan, antara lain: Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah Penduduk. Selain pengajuan permohonan layanan, aplikasi SIBISA juga menyediakan fitur pelacakan status permohonan secara daring (*online*). Masyarakat dapat mengetahui perkembangan proses administrasi yang diajukan tanpa harus datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Selain itu, sistem akan memberikan pemberitahuan melalui pesan singkat (*SMS*) atau surat elektronik (*email*) terkait status permohonan yang sedang diproses.”<sup>93</sup>

Namun demikian, beliau juga menjelaskan bahwa dalam tahapan tertentu masyarakat tetap diwajibkan untuk datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan, khususnya untuk menyerahkan dokumen fisik sebagai bentuk verifikasi serta melakukan perekaman biometrik bagi pemohon KTP-el.

---

<sup>93</sup> Adi Umarto Parinduri, wawancara, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, 2026

Ketika penulis menanyakan apakah melalui aplikasi SIBISA penerapan SPBE dapat berjalan dengan baik, beliau menyatakan bahwa “penerapan tersebut telah berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif. Menurutnya, aplikasi ini sangat membantu dan memudahkan masyarakat, khususnya bagi warga yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, maupun kesulitan untuk datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan. Dengan adanya layanan berbasis elektronik ini, proses administrasi menjadi lebih efektif, efisien, dan transparan.”<sup>94</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aplikasi SIBISA merupakan bentuk nyata pemanfaatan SPBE dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Medan, yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital.

Di dalam Teori pemanfaatan hukum berakar pada pemikiran utilitarianisme yang dipelopori oleh Jeremy Bentham. Menurut Bentham, hukum harus memberikan manfaat terbesar bagi sebanyak mungkin orang (*the greatest happiness of the greatest number*).<sup>95</sup> Hukum tidak semata-mata bertujuan menciptakan keteraturan, tetapi juga harus memberikan kegunaan nyata bagi masyarakat.

---

<sup>94</sup> Adi Umarto Parinduri, wawancara, Kepala Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, 2026

<sup>95</sup> Jeremy Bentham, *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation* (Oxford: Clarendon Press, 1907), diakses melalui Liberty Fund – An Introduction to the Principles of Morals and Legislation

Radbruch juga menegaskan bahwa selain kepastian dan keadilan, hukum harus mengandung nilai kemanfaatan (*zweckmäßigkeit*). Artinya, hukum yang baik adalah hukum yang mampu menjawab kebutuhan sosial.

Dalam konteks SPBE di Dukcapil Kota Medan, aspek pemanfaatan hukum dapat dianalisis melalui:

1. Penyediaan aplikasi pelayanan daring (misalnya aplikasi SIBISA) untuk mempermudah akses masyarakat.
2. Pengurangan biaya dan waktu pelayanan melalui digitalisasi dokumen.
3. Transparansi proses pelayanan sehingga mengurangi potensi maladministrasi.

Secara teoritis, penerapan SPBE telah memenuhi prinsip kemanfaatan hukum karena memberikan alternatif layanan tanpa kehadiran fisik. Hal ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau kondisi tertentu. Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara, masih banyak masyarakat yang datang langsung ke kantor meskipun layanan daring tersedia. Fenomena ini menunjukkan bahwa manfaat hukum belum sepenuhnya dirasakan secara optimal oleh masyarakat. Faktor literasi digital, budaya administratif, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem elektronik turut memengaruhi tingkat pemanfaatan tersebut.

Dengan demikian, secara normatif SPBE telah dirancang untuk memberikan kemanfaatan maksimal, namun secara empiris masih memerlukan penguatan sosialisasi dan edukasi publik agar nilai kemanfaatan hukum benar-benar terwujud.

#### A. Manfaat Aplikasi SIBISA Bagi Pemerintah dan Juga Masyarakat

Dimensi terakhir dalam implementasi program SIBISA mencerminkan sejauh mana manfaat yang dirasakan baik oleh pemerintah maupun masyarakat. Manfaat tersebut dapat dilihat dalam kerangka hubungan *E-Government*, khususnya interaksi antara pemerintah dan masyarakat (*Government to Citizen/G2C*). Melalui relasi ini, masyarakat memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi serta layanan publik secara lebih cepat, efisien, fleksibel, dan dengan biaya yang lebih terjangkau. Secara umum, manfaat pelaksanaan SIBISA dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu manfaat bagi pemerintah yang diwakili oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta manfaat bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

##### 1. Manfaat bagi Pemerintah

Dalam perspektif pemerintah, penerapan *E-Government* melalui SIBISA memberikan dampak nyata dalam aspek ekonomi, sosial, dan tata kelola pemerintahan. Dari sisi ekonomi, digitalisasi layanan memungkinkan efisiensi anggaran, khususnya dalam proses administrasi yang sebelumnya bergantung pada dokumen fisik (*hardfile*) yang memerlukan biaya tinggi dan memiliki keterbatasan. Dengan beralih ke sistem digital (*softfile*), biaya operasional dapat ditekan serta memiliki daya guna jangka

panjang. Efisiensi ini juga berdampak pada pengalokasian anggaran daerah, sehingga dana yang sebelumnya terserap untuk kebutuhan administratif dapat dialihkan ke program pembangunan yang lebih substantif.

Dalam aspek sosial, penerapan SIBISA mendorong peningkatan kerja sama antar perangkat daerah, khususnya antara Dinas Dukcapil dan Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai pengelola teknis aplikasi. Kolaborasi ini memperkuat koordinasi, meningkatkan intensitas komunikasi, serta menghadirkan mekanisme pengawasan yang lebih efektif melalui berbagai pihak yang terlibat. Selain itu, dari sisi kenyamanan pelayanan, penerapan sistem digital mengurangi antrean panjang di kantor pelayanan, karena masyarakat tidak lagi harus hadir secara langsung untuk mengurus dokumen kependudukan.

Dari aspek pemerintahan, implementasi SIBISA memperkuat hubungan antar instansi pemerintah (*Government to Government/G2G*) melalui kerja sama teknis, sekaligus meningkatkan kualitas hubungan antara pemerintah dan 128esponsive (*G2C*). Masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengajukan permohonan secara langsung melalui aplikasi, sehingga proses pelayanan menjadi lebih transparan, 128esponsive, dan berbasis kebutuhan pengguna.

## 2. Manfaat bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, manfaat implementasi SIBISA juga dapat dilihat dari aspek ekonomi, sosial, dan pemerintahan. Dari sisi ekonomi, layanan berbasis digital

memungkinkan penghematan waktu dan biaya, terutama karena masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Dinas Dukcapil untuk mengajukan permohonan. Proses pelayanan dapat dilakukan secara daring, sementara kehadiran fisik hanya diperlukan pada tahap akhir, seperti pengambilan dokumen.

Dalam aspek sosial, kehadiran SIBISA meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan tanpa harus bergantung pada perantara seperti calo, yang berpotensi menimbulkan praktik penyalahgunaan. Aplikasi ini memberikan panduan yang sistematis sehingga masyarakat dapat mengikuti prosedur dengan lebih mudah dan percaya diri. Oleh karena itu, upaya sosialisasi oleh Dinas Dukcapil perlu terus ditingkatkan agar pemanfaatan layanan digital semakin optimal.

Sementara itu, dari sisi pemerintahan, penerapan SIBISA mencerminkan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dalam pelayanan publik. Masyarakat diberikan kebebasan untuk memilih jenis layanan yang paling sesuai dengan kebutuhannya, baik melalui aplikasi SIBISA, media komunikasi seperti *WhatsApp*, maupun pelayanan tatap muka yang tetap tersedia. Fleksibilitas ini memberikan kemudahan akses serta meningkatkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam layanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan merupakan bagian dari upaya modernisasi pelayanan publik melalui digitalisasi. SPBE telah memberikan kemudahan, efisiensi, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama melalui integrasi sistem dan layanan daring. Secara normatif, penerapan SPBE telah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan sarana prasarana, kualitas sumber daya manusia, serta belum meratanya literasi digital masyarakat, sehingga pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal.
2. Implementasi SPBE pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan telah berjalan dan menunjukkan kemajuan dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis elektronik. Implementasi tersebut mencakup penggunaan aplikasi, sistem informasi, serta pengelolaan dokumen elektronik yang memiliki kekuatan hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dari aspek kepastian hukum, dokumen

elektronik telah diakui sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, efektivitas implementasi SPBE masih menghadapi kendala teknis dan struktural, seperti ketergantungan pada sistem pusat, gangguan jaringan, serta keterbatasan koordinasi antar instansi, sehingga secara sosiologis belum sepenuhnya berjalan efektif.

3. Keberhasilan penerapan SPBE di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan dipengaruhi oleh berbagai faktor pendukung dan penghambat. Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur teknologi informasi, serta pengembangan aplikasi layanan seperti Sibisa. Namun, terdapat sejumlah kendala yang masih dihadapi, antara lain padatnya antrian, keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya kebijakan internal dan integrasi sistem. Oleh karena itu, diperlukan komitmen berkelanjutan dari pemerintah dalam melakukan pembenahan secara menyeluruh agar penerapan SPBE dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan memberikan kepastian hukum serta pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

## **B. Saran**

1. Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Medan untuk terus meningkatkan kualitas penerapan SPBE melalui penguatan sarana dan prasarana teknologi informasi, seperti peningkatan kapasitas server dan jaringan. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan berkelanjutan bagi sumber daya

manusia agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal. Pemerintah juga perlu mengintensifkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan literasi digital, sehingga seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan berbasis elektronik secara efektif.

2. Agar pemerintah memperkuat koordinasi antar instansi, baik di tingkat pusat maupun daerah, guna mengurangi ketergantungan pada sistem pusat dan meminimalisir gangguan teknis. Selain itu, perlu dilakukan pengembangan sistem cadangan (backup system) serta peningkatan kualitas jaringan untuk menjamin keberlanjutan layanan. Dari aspek hukum, diperlukan penguatan regulasi teknis dan pengawasan agar implementasi SPBE tidak hanya sah secara normatif, tetapi juga efektif secara sosiologis dalam masyarakat.
3. Agar pemerintah daerah meningkatkan komitmen dalam melakukan pembenahan menyeluruh terhadap implementasi SPBE, khususnya dalam hal pemerataan infrastruktur dan optimalisasi kebijakan internal. Pengembangan aplikasi seperti Sibisa perlu terus dilakukan agar lebih user-friendly dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, perlu adanya inovasi pelayanan untuk mengurangi antrian, seperti perluasan layanan online dan sistem antrean berbasis digital. Peningkatan literasi digital masyarakat juga harus menjadi prioritas melalui program edukasi yang berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Amiruddin & Zainuddin, 2004 Pengantar Metode penelitian hukum, raja grafindo persada.
- Direktorat Jenderal Dukcapil, 2021 Pedoman Umum Penyelenggaraan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Jakarta: Kemendagri.
- Dwiyanto, Agus. 2011 Manajemen Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hafni Sahir, Syahir, 2001 Metodologi Penelitian, (Yogyakarta: KBM Indonesia).
- Hardiyansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Indrajit, Richardus Eko. 2016, *E-Government: Konsep dan Implementasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jimly Asshiddiqie. 2010 Konstitusi & Konstitusionalisme Indonesia. Jakarta: Sinar Grafika.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika, 2020 Rencana Induk SPBE Nasional 2020-2024, Jakarta: Kominfo.
- Lilik Rasyid dalam Zainuddin Ali, 2010 Filsafat Hukum, Jakarta :Sinar Grafika.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2016 Penelitian Hukum. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moleong, Lexy J. 2019 Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 2017 Metode Penelitian. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Philipus M. Hadjon. 2012 Pengantar Hukum Administrasi Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Richardus Eko Indrajit. 2005 E-Government, Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2006 Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Soekanto, Soerjono. 2008 Pengantar Penelitian Hukum. Jakarta: UI Press.

Soerjono Soekanto & Sri Mamudji. 2010 Penelitian Hukum Normatif: Suatu Tinjauan Singkat. Jakarta: Rajawali Pers.

Syahrani, Riduan, 1999 Rangkuman Intisari Ilmu Hukum, (Bandung: Penerbit Citra Aditya Bakti).

## **B. Jurnal**

Choirunnisa, Iaili, 2023, Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia, Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial, Vol. 3, No. 3.

D. Wicaksono and M. Asmara, 2022, Kendala Implementasi SPBE di Pemerintah Daerah, J. Adm. Publik Digital, vol. 5, no. 2.

F. Ramadhan and A. W. Nugroho, 2022, Evaluasi Implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada Instansi Pemerintah Daerah, J. Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Pemerintahan, vol. 5, no. 2.

H. Rachmawati, 2023 “Analisis Infrastruktur Spbe Di Daerah Tertinggal, “J. Transformasi Digital Pemerintahan, Vol, 3 No. 1, Pp. 45-54.

H. Rachmawati, 2022, Analisis Infrastruktur SPBE di Daerah Tertinggal, J. Transformasi Digital, vol. 4, no. 1.

R. Ningsih And A. Putra, 2021, Kebijakan Internal Sebagai Faktor Pendukung Spbe, J. Tata Kelola Pemerintahan Digital, jurnal ilmiah hukm, Vol. 2, No. 3.

R. Rusdi, Iman, dan Flambonita, Suci, 2023, Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintahan Daerah Untuk Mewujudkan *Good Governance*, Jurnal Lex Lata, Vol.5, No.2

R. Yuliana, 2023, Evaluasi Tingkat Kematangan SPBE Berdasarkan Indeks Nasional, J. Transformasi Digital Pemerintahan, vol. 3, no. 1.

Rahardjo, Sajipto, Ilmu Hukum, dalam Mario Julyano dan Aditya Yuli Sulistyawan, 2019, Pemahaman Terhadap Asas Kepastian Hukum Melalui Konstruksi Penalaran Positivisme Hukum, Jurnal Crepido, Vol. 1, No. 1

Robi Cahyadi Kurniawan, 2016, Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Fiat Justisia 10, no. 3.

Redi, Ahmad. 2022, Legalitas Peraturan Presiden tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dalam Sistem Pemerintahan di Indonesia. Jurnal Negara Hukum.

Martini, Rina. 2023, Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik: Tinjauan Yuridis terhadap SPBE di Indonesia. CONSTITUO: Journal of State and Political Law Research.

## **C. Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Jo.  
Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
(ITE).

Kementerian PANRB, Peraturan Menteri PANRB Nomor 59 Tahun 2020 tentang  
Pemantauan dan Evaluasi SPBE, Jakarta: KemenPANRB, 2020.

Kementerian PAN-RB. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 5 Tahun 2018 tentang  
Pedoman Evaluasi SPBE.

Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2020 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis  
Elektronik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia, Nomor 132 Tahun 2022 tentang Arsitektur  
Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Nasional, Jakarta: Sekretariat  
Negara, 2022.

Republik Indonesia. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem  
Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 jo. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016  
perubahan kedua Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2024 tentang Informasi dan  
Transaksi Elektronik.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik  
(ITE).

#### **D.Sumber Internet**

Detik.com Sumut – terkait gangguan aplikasi SIBISA

<https://disdukcapil.medan.go.id/layanan/pelana>

<https://dukcapil.kemendagri.go.id>