**Journal of Innovative and Creativity**
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (1) 2026, Page: 17359-17365

# Reformasi Birokrasi Pelayanan Pendaftaran Pewarganegaraan Pada Kanwil Kementerian Hukum Jawa Barat Dihubungkan Dengan Asas Kepastian Hukum

**Indri Hendiani[1], Rini Irianty Sundary[2], Nurul Chotidjah[3]**

**[1,2,3]Program Studi Magister Hukum Universitas Islam Bandung**

Corresponding: **Indri Hendiani** e-mail: indri16incamelia@gmail.com

Published: Maret , 2026

## ABSTRACT

Reformasi birokrasi di Kanwil Kementerian Hukum Jawa Barat menghadapi tantangan dalam pelayanan pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8 UU No. 12/2006, dimana Kanwil sebagai gerbang utama pelayanan pendaftaran . Implementasi di lapangan proses pendaftaran tidak sesuai dengan batas waktu ditetapkan UU Kewarganegaraan yaitu 6 bulan terbit Surat Keputusan diterima atau pemberitahuan penolakan. Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian layanan dan tidak jelasnya status hukum pemohon Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi reformasi birokrasi pelayanan pendaftaran pewarganegaraan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kanwil Kemenkum Jawa Barat serta keterkaitannya dengan asas kepastian hukum. .Menggunakan pendekatan yuridis normatif deskriptif-analitis-kualitatif hasil penelitian menunjukkan bahwa reformasi birokrasi telah diimplementasikan melalui kebijakan layanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, dan sistem pengelolaan pengaduan. Namun, aspek inovasi digital masih dapat dioptimalkan. Layanan pewarganegaraan telah mencerminkan asas kepastian hukum dari aspek formil. Namun, dari aspek materiil, masih terkendala dari segi ketidakpastian waktu penyelesaian layanan yang kewenangannya dimiliki stakeholder lain. Kesimpulan merekomendasikan penggunaan sistem digital untuk pendaftaran serta sinergi antar-stakeholder untuk menjamin kepastian hukum yang utuh dalam proses layanan pendaftaran pewarganegaraan.

**Keywords:** Bureaucratic Reform, Legal Certainty, Public Service, Citizenship Registration, Naturalization

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

## PENDAHULUAN

Pemisahan Kementerian Hukum dari Kementerian Hukum dan HAM pada tahun 2024 dimaksudkan agar pelaksanaan tugas di bidang hukum lebih terfokus dan spesifik. Di tingkat daerah, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat (Kanwil Kemenkum Jabar) merupakan instansi vertikal langsung di bawah Kementerian Hukum Republik Indonesia yang bertugas untuk melaksanakan beberapa pelayanan publik di wilayah kerja Jawa Barat., salah satunya menjadi gerbang utama proses pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 (UU Kewarganegaraan) yang masih berjalan secara manual dengan pendaftaran berkas fisik ke kantor wilayah (Nuriyatman et al., 2025; Utrecht, 1989).

Sebagai upaya reformasi birokrasi, Kanwil Kemenkum Jabar mengembangkan inovasi pelayanan satu pintu berbasis digital, yaitu KABAYAN PASTI, yang memungkinkan masyarakat memperoleh berbagai layanan hukum secara daring melalui website resmi, namun layanan pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8 belum terintegrasi secara elektronik sehingga pemantauan proses permohonan masih sangat terbatas (Iwan Prihusada, 2019. Pada praktiknya, penyelesaian permohonan pendaftaran tidak selalu memenuhi amanat UU Kewarganegaraan yang mengatur

keputusan presiden harus diterbitkan dalam waktu maksimal tiga bulan sejak permohonan diterima oleh Menteri, sehingga dalam kenyataan waktu penyelesaian sering berkisar antara 6–8 bulan hingga 2 tahun terhitung dari pendaftaran hingga penerbitan Surat Keputusan Presiden (Pasal 13 ayat 3 dan Pasal 14 ayat 2 UU Kewarganegaraan; Iwan Prihusada, 2019).

Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun secara normatif struktur pelayanan sudah diatur, implementasi operasional masih menghadapi sejumlah permasalahan. Pertama, ketidakpastian waktu penyelesaian permohonan pewarganegaraan menimbulkan ketidakjelasan status hukum pemohon, karena pemohon tidak dapat memperoleh informasi resmi yang pasti mengenai estimasi penyelesaiannya, padahal UU Kewarganegaraan menekankan pentingnya jaminan hukum bagi setiap warga negara (Sudikno Mertokusumo, 1986; Ridwan HR, 2011). Kedua, pelayanan pendaftaran Pasal 8 masih dilakukan secara manual di Kanwil tanpa sistem pelacakan digital yang terintegrasi, sehingga petugas sulit menjelaskan secara rinci tahapan dan perkembangan proses kepada pemohon, sesuatu yang berkontradiksi dengan prinsip pelayanan publik berbasis kepastian hukum sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik, 2009; Dwiyanto, 2024).

Selain itu, permasalahan utama muncul dari keterbatasan koordinasi lintas instansi, karena setelah verifikasi administratif di tingkat Kanwil, berkas dilanjutkan ke Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Badan Intelijen Negara (BIN), dan Sekretariat Negara, masing-masing dengan kewenangan dan mekanisme yang berbeda sehingga waktu penyelesaiannya sulit diukur (Nuriyatman et al., 2025; Iwan Prihusada, 2019). Kondisi ini menyebabkan ketidakselarasan antara komitmen reformasi birokrasi untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan, dengan kenyataan bahwa proses pendaftaran pewarganegaraan masih menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pemohon (Subhan & Sartika, 2025; Dwiyanto, 2024). Ketidakjelasan kecepatan penyelesaian dan minimnya sarana informasi progres permohonan berpotensi menimbulkan kecemasan hukum, terutama karena status kewarganegaraan menentukan hak fundamental sebagaimana dijamin dalam Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Dasar 1945 (UUD 1945; Radbruch, 1932).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi reformasi birokrasi dalam pelayanan pendaftaran pewarganegaraan di Kanwil Kemenkum Jabar serta hubungannya dengan asas kepastian hukum, dengan fokus pada bagaimana pelayanan tersebut telah atau belum memenuhi prinsip kepastian hukum dari aspek formil maupun materiil (Utrecht, 1989; Sudikno Mertokusumo, 1986). Tujuan penelitian ini sangat relevan karena pelayanan publik di bidang kewarganegaraan menyangkut hak konstitusional individu, sehingga reformasi birokrasi harus mampu memberikan kepastian hukum, kejelasan, dan kepastian waktu, sebagaimana dituntut oleh prinsip pelayanan publik di era transformasi digital (Dwiyanto, 2024; Subhan & Sartika, 2025).

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya menjembatani kesenjangan antara komitmen normatif reformasi birokrasi dan praktik riil pelayanan pewarganegaraan, karena ketidakpastian hukum dalam proses naturalisasi berpotensi merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah serta berdampak pada hak individu sebagai warga negara (Nuriyatman et al., 2025; Rahman, 2021). Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus khusus pada Kanwil Kemenkum Jabar sebagai locus, sehingga tidak hanya menilai keselarasan implementasi pelayanan publik dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, tetapi juga menggali secara sistematis bagaimana aspek reformasi birokrasi (kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi, dan pengaduan) dihubungkan dengan asas kepastian hukum dalam konteks pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif-analitis, yang bertujuan untuk menganalisis implementasi reformasi birokrasi dalam pelayanan publik di bidang pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8 pada Kanwil Kemenkum Jabar serta keterkaitannya dengan asas kepastian hukum . Penelitian yuridis normatif dalam konteks ini merujuk pada kajian yang berfokus pada analisis norma hukum, peraturan perundang-undangan, dan kebijakan pemerintah

yang relevan dengan objek penelitian (Sugiyono, 2022; Emzir, 2022). Pendekatan deskriptif-analitis dipilih karena menekankan penjelasan kondisi yang terjadi di lapangan, kemudian dianalisis secara kritis untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai permasalahan reformasi birokrasi dan kepastian hukum dalam layanan pewarganegaraan (Creswell, 2022; Sudaryono, 2024).

Dalam penelitian ini, populasi mencakup seluruh petugas layanan pendaftaran kewarganegaraan, kepala bidang terkait, serta para pemohon pewarganegaraan Pasal 8 yang pernah mengajukan permohonan di Kanwil Kemenkum Jabar dalam kurun waktu 2014–2022, sebagaimana diperoleh dari data Kantor Wilayah. Mengingat sifat penelitian yang berorientasi pada kualitas wawasan, penelitian ini menerapkan teknik purposive sampling untuk memilih informan kunci, yaitu petugas yang secara langsung berperan dalam proses verifikasi, koordinasi, dan pelaporan pendaftaran pewarganegaraan, serta beberapa pemohon yang bersedia diwawancarai (Sugiyono, 2022; Creswell, 2022).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Reformasi Birokrasi Pelayanan Dalam Pendaftaran Pewarganegaraan Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat

Kanwil Kemenkum Jabar sebagai instansi vertikal telah melaksanakan berbagai upaya reformasi birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin kepastian hukum. Dalam aspek kebijakan pelayanan, Kanwil telah menetapkan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dievaluasi secara berkala dengan melibatkan akademisi, masyarakat, dan hasil survei kepuasan masyarakat. Selain itu, diterapkan mekanisme kompensasi layanan serta sistem reward and punishment bagi petugas sebagai bentuk komitmen terhadap pelayanan yang transparan, akuntabel, dan bebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN).

Peningkatan profesionalisme aparatur juga menjadi fokus utama, dimana petugas layanan telah dibekali kompetensi teknis, budaya integritas, dan kemampuan pelayanan prima. Profesionalisme ini terlihat dari kemampuan petugas dalam melakukan koordinasi lintas instansi, memberikan pendampingan kepada pemohon, serta melaksanakan sidang verifikasi substantif bersama instansi terkait seperti Imigrasi, Kepolisian, Disdukcapil, dan instansi lainnya. Namun, kendala utama tetap terjadi pada tingkat pusat yang berada di luar kewenangan Kanwil, sehingga menyulitkan petugas dalam memberikan kepastian waktu penyelesaian kepada pemohon.

Dari aspek sarana dan prasarana, Kanwil telah menyediakan fasilitas layanan yang memadai dan inklusif, seperti loket layanan terpadu, ruang tunggu yang nyaman, loket pengaduan, jalur disabilitas, ruang laktasi, serta fasilitas pendukung lainnya. Sistem layanan terbuka ini juga bertujuan meningkatkan transparansi dan mencegah praktik korupsi. Transparansi pelayanan diperkuat melalui penyebarluasan SOP dan standar layanan melalui ruang layanan, situs resmi, dan media sosial, sehingga meningkatkan kepercayaan publik dan kepuasan masyarakat.

Dalam aspek konsultasi dan pengaduan, Kanwil menyediakan berbagai kanal pengaduan, seperti loket pengaduan, kotak pengaduan, nomor telepon, dan email resmi. Setiap pengaduan ditindaklanjuti secara aktif, termasuk melakukan koordinasi dengan Ditjen AHU untuk menjawab keluhan terkait proses pewarganegaraan yang berada di luar kewenangan Kanwil.

Sebagai bentuk inovasi digital, Kanwil mengembangkan portal layanan Kabayan PASTI untuk mempermudah akses layanan hukum secara online. Namun, layanan pendaftaran pewarganegaraan Pasal 8 masih dilakukan secara manual, sehingga membatasi kemampuan pemohon untuk memantau progres permohonan secara langsung. Kondisi ini menunjukkan perlunya pengembangan sistem digital yang terintegrasi guna meningkatkan transparansi dan kepastian hukum.

Secara keseluruhan, implementasi reformasi birokrasi di Kanwil Kementerian Hukum Jawa Barat dinilai berhasil meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari peningkatan nilai Survei Persepsi Kualitas Pelayanan dari 3,88 pada triwulan II tahun 2024 menjadi 3,92 pada triwulan II tahun 2025.

Selain itu meningkatnya jumlah responden survei, yang menunjukkan tingginya tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil survey ini

menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Kenaikan jumlah responden yang berpartisipasi mengisi survey dari 120 orang (triwulan II 2024) menjadi 410 orang (triwulan II 2025) meningkatkan objektifitas, akurasi dan representasi hasil survey. Hal ini memperlihatkan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Keterlibatan responden mencerminkan kepedulian dan antusiasme masyarakat terhadap umpan balik yang akan diberikan instansi Kantor Wilayah Jawa Barat dalam memperbaiki kualitas dari masukan yang diberikan.

**Kepastian Hukum Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Pendaftaran Pasal 8 Pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat**

Tata kelola pemerintahan yang baik menjadi salah satu tujuan dari reformasi birokrasi terutama dalam bidang pelayanan publik, namun esensi dari perbaikan tersebut haruslah bermuara pada jaminan asas kepastian hukum. Asas ini merupakan landasan utama dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, menjamin bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, sehingga menciptakan keadilan, ketertiban, dan perlindungan hukum bagi masyarakat dan penyelenggara layanan (Mario Julyano & Aditya Yuli Sulistyawan, 2019; Sahya Anggara, 2012). Prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, dan supremasi hukum hanya dapat terwujud secara optimal jika didasari oleh jaminan asas kepastian hukum yang kuat (Sahya Anggara, 2012; Fence M. Wantu, 2011). Kepastian hukum selain mendorong dari aspek hukum juga mendorong tercapainya tujuan pembangunan ekonomi dengan meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong investasi penanaman modal usaha, serta menjamin kejelasan dari suatu produk hukum positif yang ada (Parlindungan, Ratna Januarita, & Rini Irianti Sundary, 2023;).

Menurut Utrecht, kepastian hukum mengandung dua pengertian penting, yaitu, pertama, adanya aturan yang bersifat umum sehingga setiap orang mengetahui perbuatan apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan; sedangkan pengertian kedua adalah adanya keamanan hukum bagi individu, melindungi mereka dari kesewenangan penguasa (Utrecht, 1989). Gustav Radbruch menempatkan kepastian hukum sebagai salah satu dari tiga nilai dasar hukum, menekankan pentingnya hukum berfungsi sebagai peraturan yang harus ditaati demi terciptanya ketertiban sosial (Gustav Radbruch, 2008). Sudikno Mertokusumo menambahkan bahwa kepastian hukum adalah jaminan hukum dijalankan, dan setiap orang dapat memperoleh haknya sesuai hukum, sehingga asas kepastian hukum memberikan jaminan bahwa warga negara bisa mengandalkan hukum sebagai panduan perilaku yang tetap dan tidak berubah-ubah (Sudikno Mertokusumo, 2003).

Proses pewarganegaraan melalui jalur naturalisasi murni berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 di Kanwil Kemenkum Jabar melibatkan tahapan administratif dan substantif yang kompleks, serta melibatkan berbagai instansi lintas lembaga (Iwan Prihusada, 2019). Analisis kepastian hukum dalam implementasi reformasi birokrasi layanan pendaftaran pewarganegaraan dapat ditinjau dari beberapa aspek utama. Pertama, dari aspek kejelasan peraturan hukum, pelaksanaan layanan telah didukung oleh kerangka regulasi yang memadai, yaitu: Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan, Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan, dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan, serta Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 10 Tahun 2023 . Secara normatif, regulasi tersebut telah memberikan dasar hukum yang jelas dan menjamin legalitas permohonan, namun dalam praktiknya masih terdapat kendala berupa kurangnya pemahaman masyarakat terhadap ketentuan hukum serta ketidakkonsistenan waktu penyelesaian (Iwan Prihusada, 2019).

Kedua, dari aspek kepastian prosedur dan persyaratan, Kanwil Kemenkum Jabar telah menetapkan Standar Operasional Prosedur dan Standar Layanan yang jelas, transparan, dan terpublikasi. Persyaratan administratif telah distandarisasi sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan dan disosialisasikan melalui berbagai media, serta Kanwil menyediakan layanan konsultasi langsung dan daring untuk membantu pemohon memahami persyaratan, sehingga dari aspek prosedur dan persyaratan, prinsip kepastian hukum telah terpenuhi.

Ketiga, dari aspek kepastian biaya, biaya pewarganegaraan sebesar Rp50.000.000 merupakan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang bersifat tetap, transparan, dan dibayarkan langsung ke rekening negara, sehingga tidak terdapat pungutan tambahan di luar ketentuan dan aspek kepastian biaya telah terpenuhi.

Keempat, dari aspek perlindungan hukum dan keterbukaan informasi, Kantor Wilayah telah menyediakan berbagai kanal pengaduan, baik secara langsung maupun melalui media digital, serta mempublikasikan informasi layanan melalui website, media sosial, dan sarana informasi lainnya. Prestasi sebagai Badan Publik Informatif pada tahun 2023 dan 2024 menunjukkan komitmen Kanwil terhadap transparansi dan perlindungan hukum bagi masyarakat). Namun demikian, kendala utama ditemukan pada aspek kepastian waktu penyelesaian, yaitu secara administratif Kantor Wilayah telah melaksanakan verifikasi berkas sesuai standar waktu 15 hari kerja, tetapi keterlambatan sering terjadi pada tahap lanjutan di tingkat Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, Sekretariat Negara, dan Badan Intelijen Negara (BIN), khususnya penerbitan surat rekomendasi BIN yang tidak secara eksplisit diatur dalam undang-undang, sehingga keterlambatan ini menyebabkan inkonsistensi waktu penyelesaian dan menimbulkan ketidakpastian hukum bagi pemohon (Iwan Prihusada, 2019).

Berdasarkan perspektif teori kepastian hukum Philipus M. Hadjon, pelayanan pewarganegaraan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat telah memenuhi aspek kepastian hukum secara formil, yaitu adanya kejelasan regulasi, prosedur, biaya, dan mekanisme perlindungan hukum, namun dari aspek materiil kepastian hukum belum sepenuhnya terpenuhi, terutama terkait kepastian waktu penyelesaian dan keandalan keputusan administratif, karena proses masih bergantung pada instansi lain dan belum didukung sistem pelacakan permohonan yang transparan (Hadjon, 1996; Sudikno Mertokusumo, 2003). Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, Kantor Wilayah telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, namun diperlukan penguatan sinergi antar lembaga melalui harmonisasi administratif, seperti penyusunan nota kesepahaman antara Kantor Wilayah, Ditjen AHU, Sekretariat Negara, dan BIN, guna memastikan kepatuhan terhadap batas waktu yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan, serta pengembangan sistem pendaftaran pewarganegaraan berbasis elektronik dengan fitur registrasi, unggah dokumen, notifikasi, dan pelacakan status permohonan secara real time agar meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kepastian hukum .

Dengan demikian, reformasi birokrasi di Kanwil Kemenkum Jabar secara umum telah berjalan baik dan memenuhi kepastian hukum secara formil, namun masih memerlukan penguatan pada aspek materiil, khususnya dalam menjamin kepastian waktu penyelesaian, karena proses pendaftaran pewarganegaraan melibatkan pihak lain baik eselon I pembinanya yaitu Ditjen AHU serta instansi lainnya, sehingga dibutuhkan harmonisasi kelembagaan dan digitalisasi sistem layanan menyeluruh guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepastian hukum, dengan catatan proses digitalisasi layanan tidak menghilangkan proses verifikasi berkas dan wawancara secara manual yang dimaksudkan untuk mengenal profil dan verifikasi calon pewarganegara secara mendalam.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi reformasi birokrasi pendaftaran pewarganegaraan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat melalui kebijakan layanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi, dan pengaduan telah berhasil meningkatkan kualitas layanan serta kepercayaan masyarakat. Hal ini tercermin dari dari peningkatan nilai Survey Persepsi Kualitas Pelayan dari tahun 2024 ke tahun 2025. Selain itu reformasi birokrasi layanan pendaftaran pewarganegaraan pada Kanwil Kementerian Hukum Jawa Barat telah memenuhi asas kepastian hukum dari segi aspek formil, hanya saja dari aspek materiil, masih terkendala dari segi ketidakpastian waktu layanan permohonan karena berkaitan dengan proses penyelesaian permohonan yang kewenangannya dimiliki stakeholder lain .

Implikasi praktisnya mencakup rekomendasi harmonisasi kelembagaan melalui nota kesepahaman antarinstansi dan pengembangan sistem digital terintegrasi dengan fitur pelacakan real-

time untuk menjamin kepastian waktu penyelesaian layanan sesuai UU Kewarganegaraan, tanpa menghilangkan verifikasi manual esensial. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan pendekatan yuridis empiris dengan survei luas pada pemohon dan analisis komparatif antar-Kanwil untuk menggali dampak digitalisasi lebih dalam, serta evaluasi pasca-implementasi rekomendasi ini guna memperkuat good governance dalam pelayanan publik.

## REFERENCE


Anggara, S. (2012). *Ilmu administrasi negara: Kajian konsep, teori dan fakta dalam upaya menciptakan good governance*. Pustaka Setia.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Dwiyanto, A. (2024). *Manajemen pelayanan publik di era transformasi digital*. Gadjah Mada University Press.

Emzir. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif: Analisis data*. Rajawali Pers.

Hadjon, P. M. (1996). *Perlindungan hukum bagi rakyat di Indonesia*. PT Bina Ilmu.

Julyano, M., & Sulistyawan, A. Y. (2019). Pemahaman terhadap asas kepastian hukum melalui konstruksi penalaran positivisme hukum. *Jurnal Crepido, 1*(1), 13–22. https://doi.org/10.14710/crepido.1.1.13-22

Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat. (2024). *Laporan inovasi pelayanan publik Kabayan PASTI*. Kanwil Kemenkum Jabar.

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2024). *Laporan reformasi birokrasi kementerian hukum*. Kemenkumham RI.

Mertokusumo, S. (1986). *Mengenal hukum (Suatu pengantar)*. Liberty.

Mertokusumo, S. (2003). *Penemuan hukum: Sebuah pengantar*. Liberty.

Nugraha, R. A. (2021). Implementasi standar pelayanan publik dalam mewujudkan kepastian hukum. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*.

Nuriyatman, et al. (2025). Transparansi pelayanan publik dan reformasi birokrasi di lingkungan Kementerian Hukum. *Jurnal Administrasi Publik*.

Parlindungan, P., Januarita, R., & Sundary, R. I. (2023). Efforts to increase investment in Riau Province in terms of legal certainty and ease of licensing. *European Journal of Law and Political Science, 2*(4), 19–28. https://doi.org/10.32996/ejlps.2023.2.4.3

Peraturan Menteri Hukum Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Kementerian Hukum.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2023 tentang Tata Cara Pewarganegaraan.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2007 tentang Tata Cara Memperoleh, Kehilangan, Pembatalan, dan Memperoleh Kembali Kewarganegaraan Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.

Prihusada, I. (2019). *Kepastian hukum dalam pendaftaran pewarganegaraan berdasarkan asas kewarganegaraan* (Tesis, Sekolah Tinggi Hukum Bandung).

Radbruch, G. (2008). *Legal philosophy* (B. L. Paulson & S. L. Paulson, Trans.). Oxford University Press. (Original work published 1932).

Rahman. (2021). Kepastian hukum dalam pelayanan publik dan implikasinya terhadap kepercayaan masyarakat. *Jurnal Ilmu Hukum*.

Republik Indonesia. (1945). *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*.

Republik Indonesia. (2006). *Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan Republik Indonesia*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.

Ridwan HR. (2011). *Hukum administrasi negara*. Raja Grafindo Persada.

Riley, T. (2023). Public administration reform and governance accountability. *Journal of Public Administration Studies*.

Sidharta. (2010). Reformasi peradilan dan tanggung jawab negara. Dalam *Putusan hakim: Antara keadilan, kepastian hukum, dan kemanfaatan* (Bunga Rampai Komisi Yudisial). Komisi Yudisial Republik Indonesia.

Subhan, & Sartika. (2025). Reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Reformasi Administrasi*.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Suherman. (2017). Pengaturan pewarganegaraan bagi warga negara asing (WNA) guna memperoleh status kewarganegaraan Indonesia. *Jurnal Pendidikan, 7*(2).

Sudaryono. (2024). *Metodologi penelitian hukum dan sosial*. Rajawali Pers.

Utrecht. (1989). *Pengantar dalam hukum Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.

Wantu, F. M. (2011). *Teori dan kedudukan hukum dalam pembangunan*. Pustaka Pelajar.

Wawancara dengan petugas layanan pendaftaran kewarganegaraan di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Jawa Barat, Bandung, 31 Januari 2025.