



Implementasi Kebijakan Pelayanan *Apostille* Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali

Ni Kadek Ariani*

Ni Putu Anik Prabawati**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Correspondence: * ariani.kadek06@gmail.com, ** prabawati@unud.ac.id

Abstract

The apostille legalization policy is a form of bureaucratic simplification for public documents intended for international use, adopted by the Indonesian government following the ratification of the 1961 Apostille Convention through Presidential Regulation No. 2 of 2021. Its implementation is conducted digitally and centrally by the Ministry of Law and Human Rights under the authority of the Directorate General of General Legal Administration, including at the regional level through regional offices such as the Bali Regional Office. This digital transformation aims to enhance the efficiency, transparency, and accessibility of cross-border document legalization services in a faster and more standardized manner. This study aims to examine the implementation of the digital-based apostille policy at the Ministry of Law and Human Rights Regional Office in Bali. The main research question focuses on how the implementation aligns with the policy implementation model developed by Van Meter and Van Horn. The qualitative findings indicate that while the implementation has been relatively effective, technical issues such as system disruptions, low digital literacy among the public, and limited service flexibility remain challenges. Therefore, strengthening digital outreach, improving technological infrastructure, and developing a more adaptive system are essential strategies to support the future success of the apostille service.

Keywords: Policy Implementation; Digital Transformation; Apostille

Abstrak

Kebijakan legalisasi *apostille* merupakan bentuk penyederhanaan birokrasi dokumen publik untuk keperluan internasional yang telah diadopsi oleh pemerintah Indonesia sejak diratifikasinya Konvensi *Apostille* 1961 melalui Perpres No. 2 Tahun 2021. Implementasinya dilakukan secara digital dan terpusat melalui Kementerian Hukum Republik Indonesia yang berada di bawah otoritas Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, termasuk di tingkat daerah oleh Kantor Wilayah, seperti yang diterapkan di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Transformasi digital ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan legalisasi dokumen lintas negara secara lebih cepat dan terstandar. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan *apostille* berbasis transformasi digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Permasalahannya adalah bagaimana implementasi kebijakan berbasis transformasi digital tersebut dilihat dari model teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn. Penelitian kualitatif yang dilakukan memperlihatkan bahwa meskipun implementasi berjalan cukup efektif, masih terdapat kendala teknis seperti gangguan sistem, literasi digital masyarakat yang rendah, dan keterbatasan fleksibilitas layanan. Oleh karena itu, peningkatan sosialisasi digital, penguatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan sistem yang lebih adaptif menjadi strategi penting untuk mendukung keberhasilan layanan *apostille* ke depan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; Transformasi Digital; *Apostille*

I. Pendahuluan

Meningkatnya mobilitas penduduk dan kerja sama antarnegara, baik dalam bidang bisnis, pendidikan, maupun hukum, mendorong kebutuhan terhadap proses legalisasi dokumen publik yang efisien. Tanpa adanya sistem yang standar, legalisasi dokumen publik seringkali melibatkan banyak tahapan yang berbeda di setiap negara, menghabiskan banyak biaya dan waktu. Untuk itu, The Convention of 5 October 1961 Abolishing the Requirement of Legalisation for Foreign Public Documents (HCCH 1961 *Apostille* Convention) menawarkan solusi efektif, yaitu mengubah prosedur legalisasi yang berjenjang dengan penerbitan sertifikat *apostille* tunggal yang diakui seluruh negara anggota konvensi. Pada

tahun 2025, sebanyak 127 negara telah menandatangani konvensi ini (Hague Conference on Private International Law, 2024). Indonesia juga telah bergabung dalam Konvensi *Apostille* pada 5 Oktober 2021, setelah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 Tentang Pengesahan Convention Abolishing The Requirement of Legalisation for Foreign Public Document (Konvensi Penghapusan Persyaratan Legalisasi Terhadap Dokumen Publik Asing diterbitkan. Konvensi ini mulai berlaku bagi Indonesia pada 4 Juni 2022. *Apostille* diartikan sebagai sebuah sertifikat yang dilekatkan pada dokumen tertentu atau dokumen resmi menggantikan persyaratan legalisasi (Aida et al., 2023). Lebih lanjut, *apostille* dapat dijelaskan sebagai proses untuk mengesahkan tanda tangan pejabat, pengesahan cap, atau stempel resmi dalam dokumen berdasarkan verifikasi yang telah dilakukan. Artinya, *apostille* hanya mengesahkan keaslian tanda tangan, kewenangan pejabat yang menandatangani, serta identitas cap atau stempel dokumen (Pakpahan, 2024). Berdasarkan isi dari Konvensi *Apostille*, *apostille* dilakukan terhadap dokumen yang diterbitkan di wilayah Indonesia dan akan dipergunakan di wilayah negara lain yang menjadi negara peserta konvensi.

Penerbitan sertifikat *apostille* wajib dilakukan oleh otoritas berkompeten (*competent authority*) yang ditunjuk negara dengan memperhatikan kewenangannya. Indonesia sendiri menunjuk Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (Kemenkumham) sebagai satu-satunya otoritas yang berwenang untuk menerbitkan sertifikat *apostille*. Namun, Kemenkumham kini dipecah menjadi Kementerian Koordinator Bidang Hukum, HAM, Imigrasi dan Pemasarakatan, Kementerian Hukum (Kemenkum), Kementerian HAM, serta Kementerian Imigrasi dan Pemasarakatan (Tempo.co, 2024). Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU), di bawah Kemenkum memegang tanggung jawab utama dalam menyelenggarakan layanan ini. Sebagai bagian dari upaya transformasi digital, Kemenkum telah mengembangkan dan meluncurkan platform untuk layanan *apostille* secara daring yang dapat diakses melalui situs web resmi <https://apostille.ahu.go.id/>. Melalui platform ini, pemohon dapat melakukan pendaftaran akun, mengisi formulir permohonan, dan mengunggah dokumen-dokumen pendukung secara elektronik.



Gambar 1 Tampilan Website *Apostille*

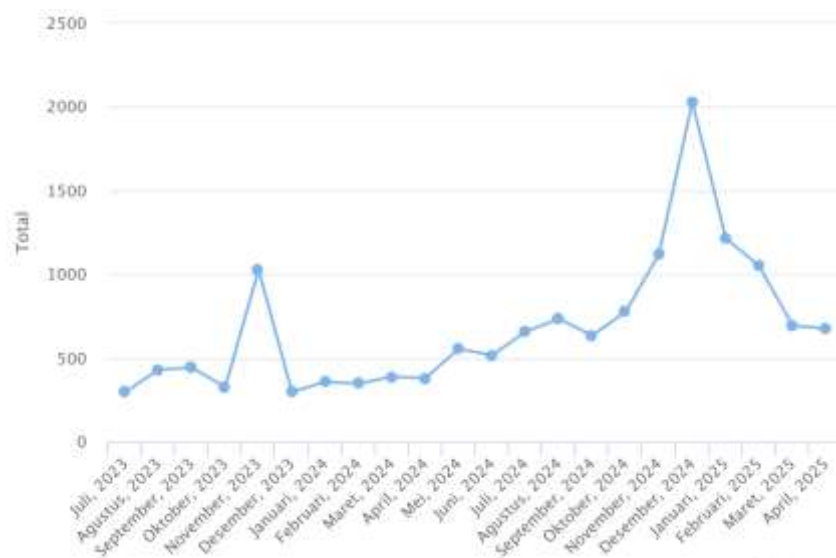
Sumber: <https://apostille.ahu.go.id/>

Penjelasan mengenai tata cara dan alur pengajuan dokumen yang dimohonkan *apostille* telah dijelaskan melalui Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Layanan Legalisasi *Apostille* pada Dokumen Publik. Keberadaan website ini menunjukkan peran sentral infrastruktur digital dalam penyediaan layanan *apostille*, mengindikasikan prioritas pemerintah terhadap saluran daring untuk layanan publik. Adanya layanan *apostille* juga berdampak pada meningkatnya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak). PNBP merupakan pembayaran yang dilakukan oleh individu atau entitas sebagai imbalan atas layanan atau pemanfaatan sumber daya dan hak milik negara, baik yang dirasakan secara langsung maupun tidak langsung. Layanan ini termasuk layanan publik yang dilakukan oleh kementerian atau lembaga. Untuk itu, PNBP terhadap pelayanan *apostille* diatur dalam Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 101/PMK.02/2022 Tahun 2022 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak atas Layanan Legalisasi *Apostille* pada Dokumen Publik yang Berlaku pada

Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia. Dalam peraturan tersebut, dijelaskan bahwa pemohon akan dikenakan biaya *apostille* sebesar Rp150.000,00 (seratus lima puluh ribu rupiah) per dokumen.

Digitalisasi layanan *apostille* secara signifikan berkontribusi pada tujuan SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang menekankan dua hal pokok, yaitu pemanfaatan teknologi informasi, termasuk internet, sebagai alat pendukung dan tujuan dari pemanfaatan tersebut, yakni untuk meningkatkan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Jakaria, 2022). Layanan *apostille* yang merupakan pelayanan satu pintu berbasis digital berperan dalam meningkatkan efisiensi proses legalisasi dokumen. Platform online juga meningkatkan transparansi melalui sistem pelacakan dan verifikasi sertifikat. Selain itu, aksesibilitas layanan menjadi lebih baik dengan adanya platform daring dan inisiatif pencetakan di kantor wilayah. Inisiatif untuk memungkinkan pencetakan sertifikat *apostille* di kantor wilayah Kemenkum seluruh Indonesia secara signifikan meningkatkan kemudahan akses layanan. Terkait aksesibilitas, pemohon tidak perlu lagi melakukan perjalanan jauh ke Jakarta untuk mendapatkan sertifikat *apostille*. Mengingat keragaman geografis Indonesia, desentralisasi pencetakan sertifikat ini membawa layanan lebih dekat kepada warga negara di berbagai lokasi, mengurangi hambatan geografis, dan biaya terkait.

Berdasarkan hal tersebut, Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali (Kemenkum Kanwil Bali) turut serta memegang peranan penting dalam pencetakan sertifikat *apostille* di wilayah Bali. Dokumen yang telah diajukan dan diverifikasi secara online dapat dicetak di Kemenkum Kanwil Bali. Pemohon layanan *apostille* di Bali tidak hanya warga negara Indonesia, tetapi juga warga negara asing. Hal ini sejalan dengan Provinsi Bali yang menjadi magnet bagi investor asing dalam sektor pariwisata dan properti. Selain itu, pencetakan *apostille* juga banyak dilakukan untuk keperluan kuliah di luar negeri maupun untuk bekerja di luar negeri.



Gambar 2 Jumlah Permohonan *Apostille* di Kemenkum Kanwil Bali

Sumber: Kemenkum Kanwil Bali, 2025

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kemenkum Kanwil Bali, terhitung sejak bulan Juli tahun 2023 sampai dengan bulan April tahun 2025 sebanyak 14.955 jumlah permohonan *apostille* telah diajukan di Kemenkum Kanwil Bali. Dari data tersebut, sebanyak 79.19% permohonan *apostille* telah dicetak dan sebesar 20.81% yang belum tercetak. Adapun jumlah PNBP yang berhasil terkumpul adalah sebesar Rp987.600.000 rupiah. Banyaknya permohonan *apostille* sebagian besar sangat dipengaruhi oleh tingginya minat masyarakat Bali untuk bekerja di luar negeri, terutama kapal pesiar. Berdasarkan data dari Badan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia atau BP2MI (2025), Bali menempati urutan ke-6 dengan jumlah Pekerja Migran Indonesia (PMI) terbesar, yakni 8.143 ribu jiwa pada bulan Januari sampai Desember 2024.

Menurut Laswell dan Kaplan, kebijakan publik diartikan sebagai suatu program yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu, mewujudkan nilai-nilai, serta diterapkan melalui praktik-praktik yang terarah (Taufiqurakhman, 2014). Berdasarkan definisi dari Charles O. Jones dalam "An Introduction to The Study of Public Policy" (1970), kebijakan publik adalah antar hubungan di antara unit pemerintahan tertentu dengan lingkungannya. Kebijakan publik menurut W. I. Jenkins, dalam "Public Analysis" (1978), merupakan serangkaian keputusan yang saling berkaitan yang diambil seorang/sekelompok aktor politik dengan tujuan yang telah dipilih dan cara-cara mencapainya, di mana keputusan itu masih kewenangan dari aktor tersebut (Abdoellah & Rusfiana, 2016). Berdasarkan definisi di atas, kebijakan publik diartikan sebagai serangkaian keputusan yang dirancang dan dijalankan oleh aktor atau unit pemerintahan untuk mencapai tujuan tertentu dan mewujudkan nilai-nilai tertentu, dengan mempertimbangkan hubungan antara pemerintah dan lingkungannya serta menggunakan cara-cara yang berada dalam kewenangan mereka.

Kebijakan publik dilaksanakan oleh pemerintah dalam merespons permasalahan atau isu yang menjadi perhatian masyarakat. Kebijakan ini disusun dengan maksud untuk mencapai hasil tertentu atau tujuan yang telah ditetapkan, meskipun dalam implementasinya tidak selalu tercapai secara optimal (Rizkwanti & Caspari, 2024). Proses kebijakan publik dimulai dengan mengidentifikasi masalah, lalu disusun dalam bentuk agenda kebijakan agar bisa mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Namun, tidak semua masalah bisa dijadikan kebijakan publik karena setiap masalah memiliki tingkat kepentingan dan dampak yang berbeda. Permasalahan yang benar-benar berdampak luas dan bisa mendorong banyak orang untuk peduli serta mencari solusi yang berpeluang menjadi kebijakan (Wismayanti & Purnamaningsih, 2022).

Menurut Van Meter dan Van Horn (1978) dalam Kasmad (2013), implementasi kebijakan merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu/pejabat atau kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Menurut Sutmasa (2021), model ini mengadopsi pendekatan *top-down* dan implementasi dipandang sebagai suatu bentuk abstraksi atau tindakan terencana yang bertujuan untuk mencapai tingkat kinerja implementasi kebijakan publik yang optimal. Model implementasi kebijakan mereka memperlihatkan hubungan yang linier antara kebijakan publik, implementator, dan kinerja kebijakan publik dengan indikator sebagai berikut.

1. *Policy Standard and Objectives*

Indikator-indikator keberhasilan dan tujuan-tujuan kebijakan harus jelas sehingga pihak pelaksana kebijakan dengan pembuatan kebijakan memiliki interpretasi yang sama.

2. *Policy Resources*

Sumber daya yang dimaksud untuk mendukung pelaksanaan kebijakan, meliputi dana, materi, manusia, dan berbagai insentif. Insentif dapat berwujud hadiah bagi pelaksana yang berhasil dalam menerapkan kebijakan dan berwujud sanksi bagi pelaksana kebijakan yang gagal.

3. *Interorganizational Communication and Enforcement Activities*

Komunikasi antar organisasi penting untuk kelancaran aliran informasi guna memperjelas standar atau indikator kinerja kebijakan. Keberhasilan implementasi kebijakan juga memerlukan dukungan penguatan terhadap pihak pelaksana. berupa saran teknis, bantuan, serta pemberian ganjaran kepada pelaksana.

4. *The Characteristic of the Implementing Agencies*

Terdapat enam karakteristik, yaitu 1) kompetensi dan jumlah staf lembaga, 2) tingkat kontrol atasan terhadap keputusan subunit, 3) dukungan politik dari legislatif dan eksekutif, 4) vitalitas organisasi atau kinerja organisasi, 5) tingkat keterbukaan komunikasi dalam organisasi, dan 6) hubungan formal dan informal lembaga tersebut dengan pembuat atau pelaksana kebijakan.

5. *Economic, Social, and Political Conditions*

Ketersediaan sumber daya ekonomi sangat dibutuhkan, sementara kondisi sosial perlu diperhatikan karena menyangkut kelompok sasaran. Selain itu, peran kelompok kepentingan juga penting dalam perumusan dan pelaksanaan kebijakan.

6. *The Disposition of Implementors*

Setiap komponen dalam indikator di atas akan disaring melalui persepsi para implementor. Terdapat tiga elemen yang memengaruhi persepsi tersebut, yaitu: 1) kognisi mereka terhadap kebijakan (pemahaman dan pengertian), 2) arah respons mereka terhadap kebijakan (penerimaan, netralitas, atau penolakan), dan 3) intensitas dari respons tersebut.

Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan upaya memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi layanan, mempermudah akses bagi masyarakat, dan meningkatkan kualitas pelayanan. Transformasi digital dalam konteks organisasi sektor publik merujuk pada proses penerapan dan penggunaan teknologi digital guna mendukung organisasi dalam menciptakan nilai sosial di tengah perkembangan dunia yang semakin terdigitalisasi (Afriyani et al., 2022). Digitalisasi memungkinkan proses penyimpanan, pengolahan, dan pertukaran data dalam pelayanan publik dilakukan secara lebih efisien dan cepat. Menurut Irfan. B & Anirwan (2023), digitalisasi juga membuka peluang untuk menghadirkan layanan publik yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adanya digitalisasi berperan penting dalam menyederhanakan proses birokrasi dan memangkas biaya yang harus dikeluarkan.

Transformasi digital di sektor pemerintahan untuk mendukung pelayanan public dapat terjadi apabila terdapat komitmen kuat dari pimpinan organisasi untuk mengimplementasikannya. Menurut hasil kajian dari Harvard JFK School of Government dalam Sepriano et al. (2023), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, terdapat tiga elemen kunci yang harus dimiliki, yaitu: 1) *Support*, tanpa adanya kemauan politik yang kuat, berbagai upaya pembangunan dan pengembangan digitalisasi akan sulit untuk berhasil secara optimal. Ini disebabkan karena birokrasi umumnya beroperasi dengan pendekatan manajemen dari atas ke bawah. Oleh karena itu, komitmen dan dukungan nyata terhadap implementasi berbasis transformasi digital yang efektif harus berasal dari jajaran pimpinan tertinggi dalam pemerintahan; 2) *Capacity*, kapabilitas institusional yang dimiliki oleh pemerintah merupakan elemen krusial dalam mengimplementasikan visi transformasi digital secara efektif dan menjadikannya realitas yang dapat dicapai. Hal ini harus didukung minimal oleh tiga elemen, meliputi a) ketersediaan sumber daya yang cukup, utamanya finansial, b) ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, dan c) ketersediaan sumber daya manusia berkompeten dan ahli; dan 3) *Value*, keberhasilan konsep digitalisasi pada sektor publik tidak hanya ditentukan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan, tetapi oleh manfaat yang dirasakan masyarakat. Karena itu, dalam kebijakan pelayanan berbasis transformasi digital, pemerintah harus cermat memilih prioritas aplikasi yang benar-benar memberikan dampak nyata bagi publik.

Pelayanan *apostille* dinilai lebih efisien dibandingkan dengan legalisasi sebelumnya, di mana pelayanannya sudah terpadu melalui satu pintu yaitu Kemenkum. Berbeda dengan legalisasi yang melibatkan Kemenkum dan juga Kementerian Luar Negeri (Kemenlu). Pada awal pelayanan *apostille* secara online, tempat pencetakan *apostille* hanya dapat dilakukan di Jakarta Pusat. Namun, seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat, berkembangnya sistem *apostille* yang semakin canggih, dan tuntutan dari pelayanan yang efisien, maka pencetakan *apostille* sudah dapat dilakukan di masing-masing Kanwil Kemenkum seluruh Indonesia. Pada website *apostille*, pemohon dapat memilih salah satu tempat pencetakan *apostille* untuk melakukan pencetakan di sana tanpa harus jauh-jauh datang ke Jakarta. Oleh karena itu, *apostille* memangkas waktu dan biaya yang dibutuhkan dalam melegalisasi dokumen ke luar negeri.

Adapun pelayanan *apostille* di Kemenkum Kanwil Bali tentu sangat membantu masyarakat, terkhususnya masyarakat Provinsi Bali. Pelayanan *apostille* di Kemenkum Kanwil Bali telah dilaksanakan sejak bulan Juli tahun 2023 hingga saat ini. Berdasarkan data dari Kemenkum Kanwil Bali, sejak beberapa bulan terakhir sebanyak 4.752 *apostille* telah dicetak dengan rincian sebagai berikut.

Tabel 1 Jumlah Apostille Tercetak dalam Satu Tahun Terakhir

Bulan	Tahun	Jumlah	Pribadi	Kuasa
Juni	2024	284	63	221
Juli	2024	303	130	173
Agustus	2024	266	142	124
September	2024	279	129	150
Oktober	2024	324	161	163
November	2024	294	155	139
Desember	2024	795	603	192
Januari	2025	725	476	249
Februari	2025	545	336	209
Maret	2025	369	174	195
April	2025	280	145	135
Mei	2025	288	113	175
Total		4.752	2.627	2.125

Sumber: Kemenkum Kanwil Bali, diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel di atas, rata-rata pencetakan apostile di Kemenkum Kanwil Bali dalam satu bulan mencapai ratusan. Selain itu, banyak juga masyarakat yang datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi ataupun dibantu dalam pengajuan *apostille* online. Dalam hal ini, Kemenkum Kanwil Bali memiliki layanan *call center* yang dapat dihubungi melalui *WhatsApp* (WA). Pemohon yang masih kebingungan akan dipandu melalui WA yang dipegang oleh operator *apostille* sendiri. Pemohon juga dapat menghubungi *call center* untuk mengetahui status operasional website *apostille*. Dengan demikian, pemohon dapat menghindari kunjungan ke kantor apabila layanan *apostille* sedang mengalami gangguan.

Pelaksanaan layanan *apostille* berbasis digitalisasi ini tentu menghadapi beberapa permasalahan. Permasalahan yang ditemukan terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan *Apostille* Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali, yaitu *Pertama*, kurangnya informasi yang dimiliki oleh pemohon layanan *apostille*. Masih terdapat pemohon yang belum mengetahui bahwa pencetakan sertifikat *apostille* hanya dapat dilakukan setelah melakukan pengajuan dokumen secara online pada website <https://apostille.ahu.go.id/>. Hal ini menyebabkan terdapat pemohon yang datang langsung ke kantor Kemenkum Kanwil Bali, tetapi belum melakukan pengajuan dokumen. Pemohon mengira pencetakan dokumen *apostille* dapat langsung dilakukan tanpa pengajuan online. *Kedua*, pemohon yang gagap teknologi atau gaptek. Pemohon layanan telah mengetahui bahwa pengajuan dokumen dilakukan secara online, namun untuk pelaksanaannya masih mengalami kesulitan. Pemohon biasanya akan datang langsung ke kantor Kemenkum Kanwil Bali dan meminta bantuan petugas AHU untuk dibuatkan akun pada website beserta pengajuannya. Selain itu, pemohon banyak yang kesulitan login pada akun *apostille* akibat kesalahan mengisi password. Pemohon juga banyak yang kesulitan dalam mengisi formulir pengajuan pada website, seperti mengisi nama dan instansi pejabat, jabatan pejabat, dan spesimen pejabat. *Ketiga*, website yang seringkali gangguan ataupun dalam pemeliharaan menyebabkan tertundanya pengajuan dokumen yang akan di-*apostille*. Hal ini sering kali dikeluhkan oleh pemohon terutama yang membutuhkan dokumen *apostille* segera.

Berdasarkan pemaparan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan *Apostille* Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Adapun kebaruan penelitian ini, yaitu subjek penelitian mengarah pada produk kebijakan berupa pelayanan *apostille* yang diangkat dalam perspektif Administrasi Publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian yang dilakukan

di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Hasil penelitian diharapkan memberi manaaif praktis, memberikan masukan dan saran kepada Kemenkum Kanwil Bali, terkhususnya Bidang Pelayanan AHU yang menaungi pelayanan *apostille*. Penelitian ini diharapkan juga memberi manfaat akademis, memberikan sumbangan ilmu pengetahuan mengenai implementasi kebijakan pelayanan di masyarakat.

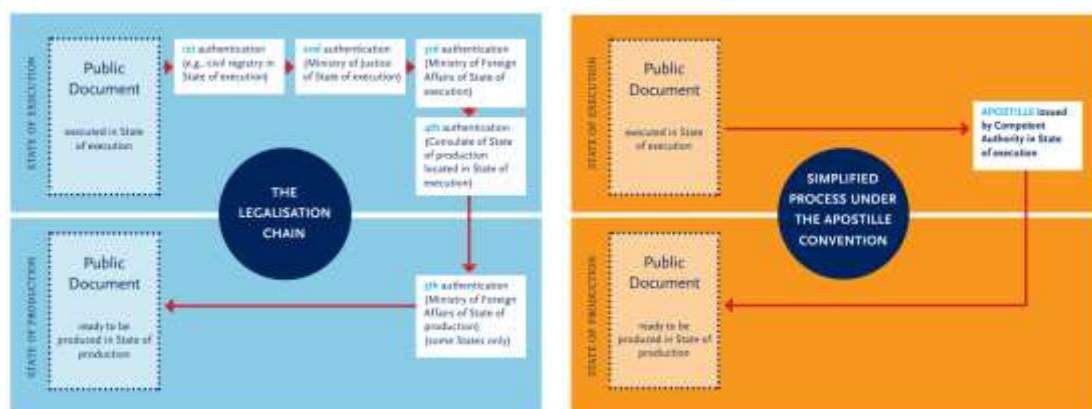
II. Metode Penelitian

Penelitian dilakukan pada tahun 2025 dengan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian yaitu Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Sampel penelitian ini bersifat *purposive* dengan sistem *snowball*. Adapun sampel penelitiannya adalah pelaksana kebijakan (Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum Republik Indonesia Kantor Wilayah Bali dan staf *apostille*) serta penerima layanan (masyarakat yang melakukan *apostille* di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali). Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan, meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi yang dilakukan adalah observasi partisipatif, yaitu peneliti ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data sekaligus melakukan pengamatan (Sugiyono, 2013). Observasi dilaksanakan dari Bulan Maret sampai Mei 2025. Teknik wawancara yang digunakan yaitu informan dipilih berdasarkan tujuan dan pertimbangan tertentu (*purposive*). Studi dokumen dilakukan untuk mendukung kredibilitas dari observasi dan wawancara. Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (1984) seperti yang dikutip oleh Sugiyono (2013), yaitu reduksi data, data *display* (penyajian data), dan kesimpulan/verifikasi.

III. Hasil dan Pembahasan

Policy Standard and Objectives

Ukuran dan tujuan kebijakan adalah elemen kunci yang memberikan arah, standar, dan tolok ukur dalam pelaksanaan kebijakan. Pelayanan legalisasi *apostille* berpedoman pada Perpres No. 2 Tahun 2021 yang mana pelaksanaannya memiliki pertimbangan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mendukung kemudahan dalam berusaha di Indonesia, perlu dilakukan penyederhanaan terhadap proses legalisasi dokumen publik dari luar negeri. Selain itu, kebutuhan akan model legalisasi dokumen publik asing yang efisien, mudah diakses, dan selaras dengan dinamika hukum perdata internasional melahirkan legalisasi *apostille* berbasis digitalisasi melalui website <https://apostille.ahu.go.id/>. Adapun perbandingan antara legalisasi sebelumnya dengan legalisasi *apostille*, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3 Perbandingan Alur Legalisasi Sebelumnya dengan *Apostille*

Sumber: Hague Conference on Private International Law

Berdasarkan gambar di atas, legalisasi dokumen melalui *apostille* lebih menghemat biaya dan waktu. Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pelayanan Administrasi Hukum Umum Kemenkum Kanwil Bali, keberadaan *apostille* mampu mempermudah dan mempercepat pelayanan menjadi satu pintu yaitu melalui Kemenkum sebagai *competent authority* di Indonesia. Legalisasi sebelumnya melibatkan di antaranya dinas terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kementerian Luar Negeri, dan Konsulat dari negara yang akan dituju sehingga kurang efektif dan efisien. Dalam hal ukuran kebijakan, verifikasi dokumen publik yang diajukan secara online hanya membutuhkan waktu paling lama 3 hari kerja dengan waktu pencetakan hanya 1 hari kerja. Berdasarkan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor MHH-01.AH.03.01 Tahun 2022 tentang Daftar Jenis Dokumen Layanan Legalisasi *Apostille* pada Dokumen Publik, terdapat 66 jenis dokumen publik yang dapat di*apostille* dengan biaya yang dikenakan hanya sebesar Rp150.000,00 per dokumen.

Policy Resources

Sumber-sumber kebijakan merupakan bagian penting dari proses implementasi. Ketersediaan dan pemanfaatan sumber daya secara tepat akan meningkatkan efektivitas pelaksanaan kebijakan, sedangkan kekurangan sumber daya dapat menjadi penghambat utama dalam mencapai tujuan kebijakan. Sumber daya mencakup berbagai bentuk dukungan yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. Berdasarkan sumber daya manusia, jumlah staf AHU yang melakukan pelayanan *apostille*, seperti memberikan informasi, membantu pemohon mengajukan *apostille* secara online, dan melakukan pencetakan sertifikat *apostille* sebanyak 2 orang. Namun, apabila pemohon layanan *apostille* ramai, staf AHU lainnya juga akan membantu pelayanan *apostille*. Mengingat pemohon layanan *apostille* tidak hanya masyarakat Bali ataupun orang Indonesia, staf AHU juga memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Apabila terdapat warga negara asing yang mengajukan *apostille*, maka staf AHU juga dapat memberikan pelayanan yang optimal. Selanjutnya, sumber daya teknologi dan material menurut pelaksana kebijakan yaitu staf AHU sendiri dirasa sudah memadai, terdapat fasilitas berupa wifi, komputer, dan printer.

Namun, terkait website, seringkali terjadi pemeliharaan sistem menyebabkan terhambatnya proses pengajuan dokumen dan pencetakan sertifikat *apostille*. Jadi, apabila terjadi gangguan pada website, maka pelayanan *apostille* tidak dapat dilakukan. Selain itu, terdapat hal yang masih perlu dioptimalkan terkait pelayanan *apostille* digital, yaitu spesimen jabatan dan tempat pencetakan sertifikat. Apabila pejabat yang menandatangani dokumen yang akan di*apostille* tidak terdaftar dalam sistem, maka pemohon harus melampirkan spesimen. Spesimen terdiri dari dua halaman, pada halaman pertama diisi jika pejabat tersebut masih menjabat, namun tidak terdaftar dalam sistem dan halaman kedua diisi jika pejabat sudah tidak menjabat sehingga spesimen diisi oleh pejabat yang baru. Spesimen ini harus membuat pemohon mendatangi tempat dokumen tersebut diterbitkan sehingga kurang efisien. Selanjutnya, meski tempat pencetakan dapat dilakukan di seluruh Kanwil Kemenkum, namun jika pemohon telah memilih tempat mencetaknya di salah satu Kanwil, maka pencetakan hanya dapat dilakukan di Kanwil tersebut. Hal ini dikarenakan dokumen yang diajukan pemohon hanya tersimpan di Kanwil yang telah dipilih. Pada Kemenkum Kanwil Bali terdapat kasus yang dijumpai yang mana pemohon yang tinggal atau sedang berada di Bali menggunakan jasa agen *apostille* sementara tempat pencetakan sertifikat *apostille* dipilih di luar Kanwil Bali. Akibatnya, jika pemohon ingin memperbaiki dokumen yang di*apostille* tersebut maka harus datang ke Kanwil yang bersangkutan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan juga diketahui bahwa segala sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelayanan *apostille* telah ditanggung oleh pemerintah pusat. Sarana dan Prasarana tersebut seperti kertas sertifikat *apostille* yang telah terdapat nomor blangkonya dan stiker *apostille*. Nantinya, setiap kertas sertifikat *apostille* dan stiker yang didapatkan dari pusat harus dicatat dan dilaporkan apabila mengalami kerusakan atau tidak dapat digunakan akibat kesalahan cetak. Adapun kerusakan yang sering terjadi adalah *barcode* pada kertas sertifikat *apostille* yang tidak sempurna. Pelaporan juga dilakukan apabila ketersediaan kertas sertifikat dan stiker sudah menipis. Hal ini untuk menghindari terjadinya gangguan pada pencetakan *apostille* akibat kertas sertifikat ataupun stiker *apostille* yang habis.

The Characteristic of the Implementing Agencies

Karakteristik badan pelaksana sangat menentukan seberapa efektif kebijakan dapat diterjemahkan dari perumusan menjadi tindakan nyata di lapangan yang terdiri atas: *Pertama*, kompetensi dan jumlah staf lembaga, dalam hal ini Kemenhum Kanwil Bali telah memiliki staf pelayanan *apostille* yang kompeten, memiliki pengetahuan teknis, dan kemampuan manajerial yang memadai. Hal ini dipengaruhi oleh adanya bimbingan teknis penggunaan AHU online dalam layanan legalisasi *apostille*. Kegiatan tersebut dilaksanakan pada tanggal 27-30 September tahun 2022, ditahun yang sama saat konvensi *apostille* berlaku di Indonesia. Dalam bimbingan teknis ini dijelaskan mengenai tata cara penggunaan website legalisasi *apostille* beserta simulasi pencetakan sertifikat;

Kedua, tingkat kontrol atasan terhadap keputusan subunit, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui bahwa apabila website *apostille* mengalami gangguan sehingga proses pencetakan sertifikat *apostille* terganggu, maka staf akan melaporkan hal tersebut kepada atasan. Kemudian, berdasarkan laporan tersebut maka atasan akan menginformasikan hal tersebut ke pusat sehingga pusat dapat memberikan informasi mengenai rentang waktu website akan mengalami gangguan; *Ketiga*, dukungan politik dari legislatif dan eksekutif, dukungan ini dapat dilihat dari keputusan Indonesia untuk bergabung ke dalam Konvensi *Apostille* dengan dikeluarkannya Perpres No. 2 Tahun 2021. Perpres tersebut menunjukkan adanya keinginan bersama untuk membentuk pelayanan legalisasi dokumen yang lebih efisien dan satu pintu; *Keempat*, vitalitas organisasi atau kinerja organisasi, pelayanan *apostille* di Kemenkum Kanwil Bali memiliki kinerja yang sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) periode April 2025 menyentuh angka 3,93/4 atau 98,32/100 dengan total 81 responden. Selain itu, semenjak layanan *apostille* telah dilakukan di Kemenkum Kanwil Bali pada Juli 2023 hingga per Mei 2025, telah tercatat 14.955 permohonan *Apostille* dengan dokumen yang tercetak sebesar 79.19%.

Kelima, tingkat keterbukaan komunikasi dalam organisasi, karakteristik ini tercermin saat hambatan dalam layanan legalisasi *apostille* dirasakan oleh staf kemudian disampaikan pada atasan hingga tingkat pusat (*bottom-up*); dan *Keenam*, hubungan formal dan informal lembaga tersebut dengan pembuat atau pelaksana kebijakan, hubungan ini tercermin dari prosedural yang wajib dipatuhi oleh Kemenkum masing-masing wilayah. Pada Kemenkum Kanwil Bali sendiri, apabila persediaan sertifikat *apostille* mulai sedikit, maka wajib melaporkan hal tersebut ke pusat. Selain itu, apabila terdapat kesalahan dalam proses pencetakan sertifikat sehingga sertifikat tidak dapat digunakan juga harus dicatat dan dilaporkan. Pemerintah Pusat juga mengawasi pelaksanaan *apostille* yang mana setiap nomor sertifikat *apostille* yang telah dicetak harus dilaporkan kepada Direktorat Jenderal AHU.

Interorganizational Communication and Enforcement Activities

Komunikasi antarorganisasi mengacu pada bagaimana informasi, instruksi, dan pemahaman mengenai kebijakan disampaikan dari pembuat kebijakan (formulator) kepada pelaksana kebijakan (implementor), serta antarunit pelaksana itu sendiri. Untuk memiliki pemahaman yang sama sekaligus memberikan informasi dan instruksi, maka pemerintah pusat melakukan bimbingan teknis penggunaan AHU online dalam layanan legalisasi *apostille* pada September tahun 2022. Komunikasi juga mencakup koordinasi dengan pihak lainnya seperti notaris yang juga berperan dalam pengesahan terhadap tanda tangan pejabat, cap dan/atau segel resmi dalam suatu dokumen, melegalisasi dokumen yang berkaitan dengan pihak asing, serta memberikan legalisasi dokumen publik dengan melampirkan *apostille* (Anwar et al., 2025).

Adapun aktivitas pelaksana merujuk pada tindakan konkret yang dilakukan oleh aparat pelaksana kebijakan di lapangan, sesuai dengan pedoman atau instruksi dari pembuat kebijakan. Dalam hal ini, Kemenkum Kanwil Bali masih tetap melakukan sosialisasi terkait pelayanan *apostille*. Hal ini dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang kekurangan informasi mengenai *apostille*. Beberapa kasus yang sering dijumpai, yaitu: a) masyarakat datang langsung ke kantor Kemenkum Kanwil Bali hanya sekedar menanyakan *apostille*, b) Terdapat masyarakat yang mengira pengajuan *apostille* dilakukan secara offline dengan datang langsung ke kantor Kemenkum. Sosialisasi yang dilakukan Kemenkum Kanwil Bali banyak menasar sekolah-sekolah pariwisata ataupun lembaga penyalur tenaga-tenaga kerja ke luar negeri. Sosialisasi juga dilakukan dengan pembuatan film-film pendek yang

kemudian disebarikan kepada masyarakat melalui kerja sama dengan stasiun televisi. Penyebaran informasi terkait *apostille* juga dilakukan dengan pemasangan baliho-baliho di beberapa titik di Provinsi Bali.

Economic, Social, and Political Condition

Lingkungan ekonomi merujuk pada kondisi keuangan dan sumber daya ekonomi yang tersedia di wilayah implementasi kebijakan. Layanan legalisasi *apostille* sendiri mewajibkan pemohon untuk membayar PNBP sebesar Rp 150.000 per dokumen. Adanya PNBP tersebut tidak mengurangi jumlah pemohon layanan karena berdasarkan observasi, pemohon layanan *apostille* telah merencanakan perjalanannya keluar negeri sehingga sertifikat *apostille* sebagai persyaratan dokumennya pun sudah diperhitungkan. Selain itu, banyak masyarakat yang melakukan *apostille* dengan bantuan agen ataupun notaris yang mana biayanya lebih besar daripada dilakukan secara mandiri. Meski demikian, nyatanya mereka tetap memanfaatkan kedua jasa pihak tersebut. Berdasarkan wawancara, pemohon juga menyampaikan bahwa biaya tersebut masih terjangkau mengingat kebutuhan *apostille* ini menyangkut ruang lingkup internasional yang mana dokumen akan dipergunakan di negara lain. Selain itu, penerapan sistem *apostille* berdampak pada efisiensi biaya dan waktu legalisasi dokumen internasional. Sebelumnya, proses legalisasi dokumen di berbagai kementerian dan kedutaan memakan biaya tinggi dan waktu lama.

Adapun pada lingkungan sosial dan politik, masyarakat yang tidak terbiasa dengan sistem digital mungkin bingung atau enggan beradaptasi. Ini terjadi terutama pada kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital rendah. Hal ini dibuktikan dengan kurangnya inisiatif masyarakat untuk mencari informasi mengenai cara melakukan *apostille*. Masih banyak masyarakat yang datang langsung secara *offline* untuk dibantu dalam pengajuan dokumen *apostille*. Di sisi lain, pemerintah Indonesia telah meratifikasi Konvensi *Apostille* 1961, memberikan legitimasi hukum dan dukungan politik yang kuat. Implementasi kebijakan ini mendapat dukungan politik karena merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan peningkatan layanan publik. Indonesia menjadi lebih kompetitif di bidang layanan publik internasional, mendukung mobilitas tenaga kerja, pelajar, dan bisnis. Hal ini juga memperbesar peluang mempererat hubungan diplomatik dan perdagangan dengan negara-negara anggota Konvensi *Apostille*.

The Disposition of Implementors

Disposisi mengacu pada sikap, pandangan, dan kecenderungan para pelaksana kebijakan terhadap kebijakan itu sendiri, termasuk sejauh mana mereka mendukung, memahami, dan bersedia menjalankan kebijakan tersebut secara efektif. Menurut Van Meter dan Van Horn, terdapat tiga elemen utama dalam disposisi pelaksana, yaitu 1) pemahaman terhadap kebijakan, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan, pemahaman staf AHU Kemenkum RI Kanwil Bali, terkhususnya pada bagian *apostille* terhadap kebijakan *apostille* sudah sangat baik. Mereka sudah memahami dan melaksanakan maksud, tujuan, dan prosedur dari kebijakan *apostille*. Hal ini dikarenakan adanya suatu pemahaman yang sama mengenai adanya legalisasi *apostille* digital ini, yaitu berpedoman pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. 6 Tahun 2022 tentang Layanan Legalisasi *Apostille* pada Dokumen Publik. 2) respon atau sikap terhadap kebijakan, petugas merasa sistem legalisasi *apostille* mempermudah layanan dan mengurangi birokrasi. Mereka merasa bangga berkontribusi dalam reformasi digital pemerintahan. Selain itu, ditemukan juga sikap petugas yang peduli dan bertanggungjawab terhadap masyarakat penerima layanan *apostille*. Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang pemohon *apostille* berusia 57 tahun, Made Indirayani, disampaikan bahwa petugas layanan *apostille* di Kemenkum RI Kanwil Bali telah sangat membantu saat mengalami kesulitan mengajukan dokumen *apostille* secara online. Petugas membantu pemohon yang mengalami kesulitan sampai pemohon berhasil melakukan pencetakan *apostille*. 3) intensitas kecenderungan melaksanakan kebijakan, makna intensitas kecenderungan di sini dapat mencakup kemauan petugas untuk menyelesaikan hambatan yang muncul saat implementasi kebijakan legalisasi *apostille*. Jika hambatan terkait dengan sistem, maka petugas akan menyampaikan hal tersebut kepada atasan. Adapun jika hambatan tersebut terkait kesulitan pemohon untuk mengajukan dokumen di website *apostille*, seperti tidak bisa login ke akun *apostille* karena

kesalahan mengisi password hingga berulang kali, kesalahan mengisi data sehingga permohonan ditolak, ataupun ingin melakukan konsultasi, maka petugas mampu membantu pemohon dengan baik.

IV. Penutup

Kesimpulan

Pelayanan *apostille* di Kemenkum Kanwil Bali yang dilakukan secara digital didasarkan atas Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pengesahan Convention Abolishing the Requirement of Legalisation for Foreign Public Documents (Konvensi Penghapusan Persyaratan Legalisasi Terhadap Dokumen Publik Asing) dan dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Layanan Legalisasi *Apostille* pada Dokumen Publik. Berdasarkan hasil penelitian, Implementasi Kebijakan Pelayanan *Apostille* Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali sudah berlangsung dengan baik. Namun, terdapat beberapa kendala yang masih dirasakan dalam pelaksanaannya. Jika dilihat berdasarkan indikator-indikator model teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn sebagai berikut:

1. *Policy Standard and Objectives*, tujuan utama kebijakan *apostille* adalah menciptakan layanan yang efisien, mudah diakses, dan sesuai dengan standar hukum internasional. Kemenkumham Kanwil Bali berperan aktif sebagai pelaksana daerah yang memfasilitasi percepatan layanan tersebut. Sebagai pelaksana di Tingkat daerah, ukuran keberhasilan Kemenkum Kanwil Bali dalam pelaksanaan *apostille* terlihat dari pencetakan 1 hari kerja, 66 jenis dokumen yang dapat dilegalisasi, dan biaya hanya Rp150.000 per dokumen.
2. *Policy Resources*, sumber daya manusia sudah berkualitas dan kompeten, termasuk melayani pemohon asing. Sumber daya teknologi dan material seperti komputer, printer, dan jaringan internet dinilai cukup, namun gangguan pada sistem website sering menjadi hambatan utama dalam pelayanan. Beberapa kendala teknis yang masih perlu dioptimalkan meliputi pengelolaan spesimen pejabat dan keterbatasan lokasi pencetakan sertifikat *apostille* yang hanya bisa dilakukan di Kanwil yang dipilih. Kasus di Bali menunjukkan bahwa pemohon kadang tidak dapat memperbaiki dokumen secara fleksibel karena keterikatan lokasi pencetakan.
3. *The Characteristic of the Implementing Agencies*, meskipun staf pelayanan telah memiliki kompetensi dan pelatihan teknis yang memadai, gangguan pada sistem website masih menjadi kendala utama yang menghambat pencetakan sertifikat. Mekanisme pelaporan *bottom-up* memang berjalan, namun proses penyampaian ke pusat dan penanganan kendala sistem tentu memerlukan waktu. Hubungan formal antara Kanwil dan pusat cukup kuat, namun fleksibilitas dalam pengelolaan operasional di daerah masih terbatas oleh ketergantungan pada regulasi dan sistem pusat.
4. *Interorganizational Communication and Enforcement Activities*, meskipun pemerintah pusat telah melakukan bimbingan teknis untuk menyamakan pemahaman terkait layanan *apostille*, komunikasi kebijakan ke masyarakat masih belum sepenuhnya efektif. Kemenkum Kanwil Bali kerap menghadapi pemohon yang belum memahami bahwa layanan *apostille* diajukan secara online, bukan secara langsung ke kantor. Hal ini menunjukkan masih perlunya peningkatan sosialisasi yang lebih luas dan tepat sasaran. Upaya penyebaran informasi melalui sekolah, media lokal, dan baliho sudah dilakukan, namun belum sepenuhnya menjangkau semua kalangan yang membutuhkan layanan ini.
5. *Economic, Social, and Political Condition*, tantangan muncul pada aspek sosial, terutama dari masyarakat dengan literasi digital rendah yang masih datang langsung ke kantor untuk meminta bantuan pengajuan. Kurangnya inisiatif untuk mencari informasi secara mandiri menunjukkan bahwa adaptasi terhadap sistem digital belum merata.

6. *The Disposition of Implementors*, Staf AHU Kemenkumham Kanwil Bali menunjukkan pemahaman yang baik terhadap kebijakan *apostille*, termasuk maksud, tujuan, dan prosedur pelaksanaannya sesuai dengan Permenkumham No. 6 Tahun 2022. Selain itu, mereka menunjukkan intensitas tinggi dalam menjalankan kebijakan dengan aktif melaporkan gangguan sistem dan menyelesaikan permasalahan pemohon secara responsif dan bertanggung jawab.

Saran

Adapun saran yang dapat disampaikan berdasarkan kendala-kendala yang masih dihadapi, yaitu:

1. Penguatan Layanan Informasi dan Dukungan Digital

Untuk mengatasi kendala literasi digital di masyarakat, disarankan agar layanan *call center* ataupun akun media sosial lainnya menyediakan tautan *Google Drive* yang dapat diakses bebas oleh publik, berisi booklet atau panduan lengkap berformat PDF mengenai cara melakukan legalisasi *apostille* secara online, mulai dari pembuatan akun hingga pencetakan sertifikat. Booklet ini dapat mencakup ilustrasi langkah-langkah, FAQ, dan solusi atas permasalahan umum.

2. Optimalisasi Sosialisasi Melalui Media Digital dan Cetak

Untuk menjangkau masyarakat secara lebih luas dan efektif, disarankan agar dibuatkan video edukatif tentang cara pengajuan layanan *apostille* secara online. Video ini dapat disebarluaskan melalui berbagai platform media sosial resmi seperti Instagram, Facebook, dan utamanya YouTube. Video tersebut dibuat lengkap dari alur proses, dokumen yang dibutuhkan, serta prosedur pembayaran dan pencetakan. Disediakan juga terjemahan Bahasa Inggris.

3. Pengembangan Sistem yang Lebih Fleksibel dan Tangguh

Kendala teknis seperti gangguan pada website dan keterbatasan lokasi pencetakan dokumen hanya di Kanwil yang dipilih perlu segera diatasi melalui pengembangan sistem digital yang lebih fleksibel dan terdesentralisasi. Misalnya, memungkinkan pemindahan lokasi pencetakan antar-Kanwil tanpa perlu pengajuan ulang. Dengan sistem yang lebih tangguh dan adaptif, layanan akan lebih responsif terhadap kebutuhan pemohon, termasuk mereka yang berpindah lokasi antarwilayah. *Update* data pejabat pada sistem juga perlu dilakukan secara berkala agar penggunaan spesimen diminimalisir dan mempercepat proses *apostille*.

Daftar Pustaka

- Anwar, R. A., Mayana, R. F., & Safiranita, T. (2025). Peran dan Tanggung Jawab Notaris terhadap Legalisasi Apostille secara Elektronik Ditinjau dari Undang-Undang Jabatan Notaris dan Undang Undang Informasi dan Transaksi Elektronik. *Unes Law Review*, 7(3), 1202–1211. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v7i3.2391>
- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y. (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Afriyani, A., Muhafidin, D., & Susanti, E. (2022). Transformasi Digital Pelayanan Perizinan Berusaha (SI ICE MANDIRI) di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 13(2), 148–165. <https://doi.org/10.29244/jmo.v13i2.38093>
- Aida, M., Maya Putri, Y., Wierma Putri, R., Kasmawati, & Silviana, R. (2023). Kepentingan Indonesia Mengakses Konvensi Apostille dan Relevansinya di Bidang Kenotariatan. *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan* ■, 12(1), 85–98. <https://doi.org/10.28946/rpt.v12i1.2908>
- Direktorat Jenderal Penempatan KP2MI. (2025). *Rekapitulasi Data Penempatan Pekerja Migran Indonesia Berdasarkan Asal Provinsi PMI*. Satudata.Bp2mi.Go.Id.

https://satudata.bp2mi.go.id/dataset_detail/penempatan-tahun-2024-berdasarkan-asal-provinsi-pmi

- Hague Conference on Private International Law. (2024, July 29). *Number of Contracting Parties to Apostille Convention*. Hague Conference on Private International Law. <https://www.hcch.net/en/instruments/conventions/status-table/?cid=41>
- Irfan. B, & Anirwan. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication (IJI Publication)*, 4(1), 23–31. <https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477>
- Jakaria, Y. (2022). *Transformasi Digital Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat*. 13(2), 238–251. <https://doi.org/10.35880/inspirasi.v11i1.2006>
- Kasmad, R. (2013). *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Kedai Aksara.
- Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2022 tentang Layanan Legalisasi Apostille pada Dokumen Publik*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/203715/permenkumham-no-6-tahun-2022>
- Menteri Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 101/PMK.02/2022 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Kebutuhan Mendesak atas Layanan Legalisasi Apostille pada Dokumen Publik yang Berlaku pada Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia*. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/216342/pmk-no-101pmk022022>
- Pakpahan, M. U. (2024). Apostille's Effect on Doing Business in Indonesia. *Journal of Private International Law Studies*, 1(1). <https://doi.org/10.21143/jpils.v1i1.1003>
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021 tentang Pengesahan Convention Abolishing The Requirement of Legalisation for Foreign Public Document (Konvensi Penghapusan Presyaratan Legalisasi terhadap Dokumen Publik Asing), (2021). <https://peraturan.bpk.go.id/Details/158614/perpres-no-2-tahun-2021>
- Rizkwanti, R. A. K. D., & Caspari, A. (2024). Pendekatan Studi Kritis dan Relevansinya Terhadap Kebijakan Publik. *Jejaring Administrasi Publik*, 16(1), 44–60. <https://doi.org/10.20473/jap.v16i1.53728>
- Sepriano, Hikmat, A., Munizu, M., Nooraini, A., Sundari, Afiah, S., Riwayati, A., & Indarti, C. F. S. (2023). *Transformasi Administrasi Publik Menghadapi Era Digital*. Sonpedia Publishing Indonesia. <https://www.researchgate.net/publication/373873201>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 4, 25–36. <https://doi.org/10.47532/jic.v4i1.242>
- Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Tempo.co. (2024, October 22). *Kemenkumham Dipecah Tiga Kementerian, Yusril: Mungkin Kalau Dipimpin Satu Menteri Kurang Fokus*. Tempo.Co. <https://www.tempo.co/arsip/kemenkumham-dipecah-tiga-kementerian-yusril-mungkin-kalau-dipimpin-satu-menteri-kurang-fokus-904856>
- Wismayanti, K. W. D., & Purnamaningsih, P. E. (2022). Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government di Masa Era New Normal pada Pemerintah Daerah Badung. *Media Bina Ilmiah*, 16(10), 7507–7518. <https://doi.org/10.33578/mbi.v16i10.1>