IMPLEMENTASI KONVENSI APOSTILLE DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE PADA PELAYANAN ADMINISTRASI HUKUM DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN HUKUM PROVINSI BALI

Made Dea Ardira Putri[1], I Kadek Rian Prayana[2]
madedeaardiraputri2@gmail.com[1], rian.prayana@unud.ac.id[2]
Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Konvensi Apostille dalam pelayanan administrasi hukum di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali ditinjau dari perspektif good governance menurut Richard Charlick. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan aparatur pelaksana dan pemohon layanan Apostille, serta studi dokumentasi terhadap peraturan perundang-undangan dan dokumen pendukung. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Konvensi Apostille telah berjalan secara operasional dan didukung oleh dasar hukum yang kuat serta pemanfaatan sistem digital AHU Online, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi hukum. Namun demikian, penerapan prinsip good governance belum sepenuhnya optimal, khususnya pada aspek transparansi substantif, akuntabilitas pelayanan, responsivitas yang merata, dan keadilan akses layanan bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan Apostille tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penyederhanaan birokrasi, tetapi juga sebagai indikator kualitas tata kelola pelayanan administrasi hukum di tingkat daerah.
Kata Kunci: Konvensi Apostille, Good Governance, Pelayanan Administrasi Hukum.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Apostille Convention in legal administrative services at the Regional Office of the Ministry of Law in Bali Province from the perspective of good governance as proposed by Richard Charlick. This research employs a qualitative descriptive method. Data were collected through interviews with service officers and Apostille applicants, as well as document analysis of relevant regulations. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles and Huberman. The results indicate that the implementation of the Apostille Convention has been operationally implemented and supported by a strong legal framework and the use of the AHU Online digital system, which enhances the effectiveness and efficiency of legal administrative services. However, the application of good governance principles has not been fully optimized, particularly in terms of substantive transparency, service accountability, equitable responsiveness, and equal access for users with limited digital literacy. This study concludes that Apostille services function not only as an instrument of bureaucratic simplification but also as an indicator of the quality of legal administrative service governance at the regional level.
Keywords: *Apostille Convention, Good Governance, Legal Administrative Services.*

PENDAHULUAN

Perkembangan globalisasi serta meningkatnya mobilitas internasional di bidang pendidikan, ketenagakerjaan, dan investasi telah memicu kebutuhan akan mekanisme legitimasi dokumen publik yang cepat, sederhana, dan sesuai dengan standar hukum internasional. Dalam praktiknya, selama bertahun-tahun sistem legalisasi dokumen publik di Indonesia masih mengikuti prosedur tradisional yang bersifat berjenjang, melibatkan berbagai instansi seperti kementerian teknis penerbit dokumen, Kementerian Hukum dan

Hak Asasi Manusia, Kementerian Luar Negeri, hingga perwakilan konsuler negara tujuan. Mekanisme legalisasi berlapis tersebut dinilai tidak efisien karena memerlukan waktu yang lama, biaya yang relatif tinggi, serta kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha dalam era mobilitas lintas negara yang semakin dinamis (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2022; Ditjen AHU, 2023).

Untuk mengatasi hambatan tersebut, komunitas internasional melalui *Hague Conference on Private International Law*(HCCH) merumuskan *Convention Abolishing the Requirement of Legalisation for Foreign Public Documents* atau Konvensi Apostille pada tahun 1961. Konvensi ini memperkenalkan mekanisme penyederhanaan legalisasi dokumen publik melalui penerbitan satu sertifikat Apostille yang menggantikan proses legalisasi berlapis bagi dokumen yang akan digunakan di negara lain. Hingga tahun 2025, Konvensi Apostille telah diadopsi oleh lebih dari 125 negara, menjadikannya salah satu instrumen hukum perdata internasional yang paling luas penerapannya dan berfungsi sebagai standar global dalam pengakuan dokumen publik lintas negara (HCCH, 2025; Kemenkum Jawa Barat, 2025).

Apostille dipahami sebagai sertifikat yang dilekatkan pada dokumen tertentu atau dokumen resmi sebagai pengganti prosedur legalisasi (Aida et al., 2023). Secara lebih rinci, apostille merupakan mekanisme pengesahan atas tanda tangan pejabat, keaslian cap, atau stempel resmi dalam suatu dokumen melalui proses verifikasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, fungsi apostille terbatas pada pembuktian autentisitas tanda tangan, kewenangan pejabat yang menandatangani, serta keaslian cap atau stempel yang tercantum pada dokumen (Pakpahan, 2024). Berdasarkan ketentuan dalam Konvensi Apostille, proses apostille diberikan terhadap dokumen yang diterbitkan di wilayah Indonesia dan akan digunakan di negara lain yang menjadi peserta konvensi.

Indonesia secara formal mengakui dan meratifikasi Konvensi Apostille melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2021, yang mulai berlaku efektif pada 4 Juni 2022. Ratifikasi ini menandai perubahan mendasar dalam sistem legalisasi dokumen publik nasional dengan menghapus kewajiban legalisasi bertingkat dan menggantinya dengan mekanisme satu tahap penerbitan sertifikat Apostille. Dalam pelaksanaannya, pemerintah menunjuk Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia sebagai *competent authority*, dengan kewenangan operasional berada pada Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) sebagai penyelenggara layanan Apostille di tingkat pusat dan daerah (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2022; Kemenkum DIY, 2023).

Sebagai bagian dari proses digitalisasi pelayanan publik, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum (Ditjen AHU) telah mengembangkan dan menyediakan platform layanan Apostille secara daring yang dapat diakses melalui laman resmi ahu.go.id**.** Platform ini dirancang untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengajukan permohonan Apostille secara elektronik, mulai dari pembuatan akun pengguna, pengisian formulir permohonan, hingga pengunggahan dokumen pendukung yang diperlukan. Pemanfaatan layanan Apostille berbasis daring ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian permohonan, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi hukum tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum, 2024; Kementerian Hukum dan HAM RI, 2025).

Gambar 1 Tampilan Website Apostille
Sumber : https://apostille.ahu.go.id/

Data statistik terbaru menunjukkan bahwa implementasi layanan Apostille di Indonesia terus mengalami peningkatan yang signifikan. Hingga akhir November 2025, jumlah permohonan Apostille yang telah diproses secara nasional mencapai 214.470 permohonan, mencerminkan tingginya kebutuhan masyarakat dan sektor bisnis terhadap legalisasi dokumen publik untuk kepentingan internasional, baik dalam bidang pendidikan, ketenagakerjaan, maupun kegiatan usaha lintas negara (Ditjen AHU, 2025). Di tingkat daerah, variasi implementasi juga terlihat jelas. Pada tahun 2025, Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Jawa Barat tercatat menerima sekitar 20.000 permohonan Apostille, dengan lebih dari 10.000 sertifikat Apostille telah berhasil dicetak, menunjukkan penetrasi layanan yang cukup tinggi di tingkat wilayah (Kemenkum Jawa Barat, 2025).

Meskipun secara implementasi layanan Apostille di Indonesia hingga tahun 2025 menunjukkan peningkatan signifikan ditandai dengan lebih dari 214.000 permohonan Apostille yang diproses secara nasional dan tingginya volume pencetakan sertifikat di berbagai kantor wilayah peningkatan tersebut belum sepenuhnya diiringi dengan evaluasi mendalam terhadap kualitas tata kelola pelayanan yang dihasilkan (Direktorat Jenderal AHU, 2025). Di tingkat daerah, termasuk di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali, tingginya jumlah permohonan dan kontribusi PNBP yang besar menunjukkan keberhasilan dari sisi output layanan, namun masih menyisakan berbagai persoalan dalam praktik pelayanan sehari-hari, seperti keterbatasan akses informasi bagi masyarakat, ketergantungan tinggi pada sistem digital yang rentan gangguan, serta kesenjangan literasi digital di kalangan pengguna layanan (Kemenkum Kanwil Bali, 2025).

Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan kritis mengenai sejauh mana implementasi Konvensi Apostille tidak hanya berhasil secara administratif, tetapi juga telah mencerminkan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi hukum. Prinsip seperti akuntabilitas pelayanan, keterbukaan informasi, efektivitas dan efisiensi proses, responsivitas aparatur, serta legitimasi otoritas publik menjadi aspek penting yang belum banyak dikaji secara empiris, khususnya pada level kantor wilayah sebagai garda terdepan pelayanan publik. Penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak menempatkan Apostille sebagai instrumen transformasi digital atau kebijakan penyederhanaan birokrasi, tanpa secara kritis mengaitkannya dengan kualitas tata kelola pelayanan publik yang dirasakan langsung oleh masyarakat pengguna layanan (Ariani & Prabawati, 2025).

Dalam perspektif administrasi publik, implementasi Konvensi Apostille tidak dapat dilepaskan dari prinsip-prinsip *good governance* sebagai kerangka normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Good governance* dipahami sebagai proses pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada penggunaan kewenangan publik secara bertanggung jawab, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat (UNDP,

1997). Penerapan prinsip ini menjadi semakin penting dalam pelayanan administrasi hukum, termasuk layanan Apostille, karena layanan tersebut menyangkut pemenuhan hak warga negara atas kepastian hukum dan kemudahan akses terhadap pelayanan negara dalam konteks global.

Richard Charlick menegaskan bahwa *good governance* merupakan prasyarat utama bagi efektivitas kebijakan publik, yang ditandai oleh adanya legitimasi otoritas, akuntabilitas, transparansi, responsivitas, serta efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan (Charlick, 1998). Dalam konteks pelayanan Apostille, prinsip-prinsip tersebut tercermin dalam kejelasan dasar hukum dan kewenangan lembaga penyelenggara, keterbukaan informasi prosedur dan biaya layanan, mekanisme pertanggungjawaban aparatur, serta kemampuan institusi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Tanpa penerapan *good governance*, penyederhanaan prosedur Apostille berpotensi hanya menjadi reformasi administratif, tanpa disertai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat.

Pelayanan publik dalam implementasi Konvensi Apostille juga memiliki karakteristik strategis karena berfungsi sebagai penghubung antara sistem hukum nasional dan kebutuhan masyarakat dalam hubungan hukum lintas negara. Menurut Dwiyanto (2011), kualitas pelayanan publik dapat diukur dari sejauh mana pelayanan tersebut mampu memenuhi prinsip kepastian, keadilan, keterjangkauan, dan kepuasan pengguna layanan. Dalam hal ini, layanan Apostille tidak hanya dituntut untuk cepat dan efisien, tetapi juga harus menjamin keandalan proses verifikasi dokumen, kesetaraan perlakuan bagi seluruh pemohon, serta perlindungan terhadap hak-hak masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi hukum.

Digitalisasi layanan Apostille melalui Sistem Administrasi Hukum Umum (AHU) Online merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang sejalan dengan prinsip *good governance*, khususnya dalam aspek efektivitas, efisiensi, dan transparansi. Namun demikian, sebagaimana dikemukakan oleh Osborne (2010), transformasi pelayanan publik berbasis digital harus diiringi dengan tata kelola yang adaptif dan inklusif agar tidak menimbulkan kesenjangan akses layanan. Dalam konteks Apostille, ketergantungan pada sistem digital menuntut kesiapan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, serta literasi digital masyarakat agar tujuan pelayanan publik yang berkeadilan dapat tercapai.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi Konvensi Apostille tidak hanya diukur dari peningkatan jumlah permohonan atau output layanan, tetapi juga dari kualitas tata kelola pelayanan administrasi hukum yang dihasilkan. Prinsip-prinsip *good governance* seperti akuntabilitas pelayanan, keterbukaan informasi, responsivitas aparatur, serta legitimasi otoritas publik menjadi indikator penting dalam menilai sejauh mana pelayanan Apostille telah berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendukung reformasi birokrasi di bidang administrasi hukum (Sedarmayanti, 2012).

Berdasarkan kondisi tersebut, rumusan masalah utama dalam penelitian ini diarahkan pada bagaimana implementasi Konvensi Apostille dalam pelayanan administrasi hukum di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali jika ditinjau dari perspektif *Good Governance***,** serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi terwujudnya prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelaksanaan layanan Apostille tersebut**.** Dengan menempatkan pelayanan Apostille sebagai objek kajian tata kelola, penelitian ini tidak hanya berupaya menilai keberhasilan kebijakan dari sisi prosedural dan output layanan, tetapi juga mengkaji kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari reformasi birokrasi dan penguatan administrasi hukum yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Oleh karena itu, kajian ini menjadi relevan dan penting untuk memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi administrasi publik serta rekomendasi

praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan Apostille yang akuntabel, transparan, dan berkelanjutan di tingkat daerah (Kemenkum, 2025).

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi Konvensi Apostille dalam pelayanan administrasi hukum di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali ditinjau dari perspektif *good governance*. Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prinsip-prinsip *good governance* meliputi legitimasi otoritas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan Apostille, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terwujudnya tata kelola pelayanan administrasi hukum yang berkualitas. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian administrasi publik serta rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan Apostille yang akuntabel, transparan, dan berkelanjutan di tingkat daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk mengkaji pelaksanaan Konvensi Apostille dalam kerangka good governance pada pelayanan administrasi hukum di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kemampuannya dalam menjelaskan secara menyeluruh dinamika implementasi kebijakan, tata cara pelayanan, serta praktik penyelenggaraan pemerintahan yang diterapkan dalam layanan Apostille. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti melalui pengalaman, pandangan, dan interaksi para pelaksana maupun pengguna layanan.

Creswell dalam Amruddin (2022) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk menelaah fenomena secara alamiah dengan menitikberatkan pada pemahaman subjektif, konteks sosial, serta penafsiran terhadap pengalaman individu maupun kelompok dalam suatu lingkungan tertentu. Dengan demikian, pendekatan ini dinilai tepat untuk menganalisis implementasi Konvensi Apostille yang berkaitan langsung dengan prinsip-prinsip good governance, seperti akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan efektivitas dalam pelayanan publik.

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2018), data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui kegiatan observasi atau pengumpulan data di lapangan. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi terstruktur dengan pegawai pada bidang Administrasi Hukum Umum (AHU) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali serta masyarakat atau pemohon layanan Apostille. Wawancara tersebut bertujuan untuk menggali informasi terkait proses pelaksanaan Konvensi Apostille, hambatan yang dihadapi, serta penerapan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi hukum. Adapun data sekunder, menurut Sugiyono (2018), merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang telah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari dokumen resmi, seperti peraturan perundang-undangan yang mengatur Konvensi Apostille, pedoman teknis penyelenggaraan layanan Apostille, laporan kinerja instansi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan administrasi hukum dan penggunaan Sistem AHU Online.

Analisis data dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang mencakup tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahapan analisis tersebut dilaksanakan secara simultan dan

berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga diperoleh kesimpulan akhir guna menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena penelitian. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi, yang meliputi triangulasi sumber, triangulasi data, dan triangulasi waktu. Teknik ini digunakan untuk memastikan keandalan, ketepatan, serta kredibilitas hasil penelitian mengenai implementasi Konvensi Apostille dalam perspektif good governance pada pelayanan administrasi hukum di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Implementasi Konvensi Apostille pada Pelayanan Administrasi Hukum di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Konvensi Apostille di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali telah berjalan secara operasional sejak berlakunya Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021 dan implementasi teknisnya pada tahun 2022. Pelayanan Apostille dilaksanakan melalui Sistem Administrasi Hukum Umum (AHU) Online sebagai instrumen utama digitalisasi pelayanan administrasi hukum. Seluruh proses permohonan, mulai dari pengajuan berkas, verifikasi dokumen, pembayaran PNBP, hingga penerbitan sertifikat Apostille, dilakukan secara elektronik sesuai pedoman teknis Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum.

Berdasarkan data sekunder dan hasil wawancara, volume permohonan Apostille di Provinsi Bali menunjukkan tren peningkatan yang signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap legalisasi dokumen untuk keperluan pendidikan, ketenagakerjaan, dan kegiatan hukum lintas negara. Hal ini sejalan dengan data nasional yang mencatat lebih dari 214.470 permohonan Apostille hingga akhir November 2025 (Ditjen AHU, 2025). Tingginya permintaan layanan tersebut mencerminkan keberhasilan kebijakan Apostille dari sisi output pelayanan, namun sekaligus menimbulkan tantangan dalam aspek tata kelola pelayanan di tingkat wilayah.

Dalam praktiknya, implementasi layanan Apostille di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali masih menghadapi kendala operasional, antara lain keterbatasan literasi digital masyarakat, ketergantungan tinggi pada stabilitas sistem AHU Online, serta keterbatasan sumber daya manusia dalam menghadapi lonjakan permohonan pada periode tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan sistem digital, tetapi juga oleh kualitas tata kelola pelayanan yang diterapkan oleh aparatur pelaksana.

2. Implementasi Konvensi Apostille dalam Perspektif Good Governance menurut Richard Charlick

Untuk menganalisis kualitas tata kelola pelayanan Apostille, penelitian ini menggunakan perspektif *good governance*menurut Richard Charlick yang menekankan enam prinsip utama, yaitu legitimasi otoritas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, serta keadilan (Charlick, 1998).

a. Legitimasi Otoritas

Dari aspek legitimasi, implementasi layanan Apostille di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali memiliki dasar hukum yang kuat, baik secara internasional melalui Konvensi Apostille 1961 maupun secara nasional melalui Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021. Penunjukan Kementerian Hukum sebagai *competent authority* memberikan kewenangan yang sah kepada Kanwil sebagai pelaksana layanan di tingkat daerah (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2022).

Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa legitimasi formal tersebut belum sepenuhnya diikuti oleh legitimasi sosial. Sebagian masyarakat masih belum memahami

perbedaan antara legalisasi konvensional dan Apostille, sehingga menimbulkan kebingungan dalam penggunaan layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa legitimasi kebijakan tidak hanya bergantung pada dasar hukum, tetapi juga pada tingkat pemahaman dan penerimaan publik terhadap kebijakan tersebut.

b. Transparansi

Prinsip transparansi telah diupayakan melalui penyediaan informasi layanan Apostille pada laman resmi AHU Online, termasuk prosedur, persyaratan, biaya, dan estimasi waktu penyelesaian. Transparansi ini sejalan dengan prinsip keterbukaan informasi publik sebagaimana dikemukakan UNDP (1997) sebagai elemen utama *good governance*.

Namun demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa informasi yang tersedia secara digital belum sepenuhnya mudah dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Istilah teknis dan alur pelayanan yang kompleks masih menjadi hambatan, khususnya bagi pemohon dengan tingkat literasi digital yang rendah. Dengan demikian, transparansi informasi belum sepenuhnya bersifat substantif, melainkan masih bersifat administratif.

c. Akuntabilitas

Dari sisi akuntabilitas, sistem AHU Online memungkinkan setiap tahapan pelayanan Apostille terdokumentasi secara elektronik, sehingga memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur. Hal ini sejalan dengan pandangan Charlick (1998) bahwa akuntabilitas merupakan prasyarat utama efektivitas kebijakan publik.

Namun, penelitian menemukan bahwa mekanisme pengaduan dan tindak lanjut atas keluhan pengguna layanan belum berjalan optimal. Ketika terjadi gangguan sistem atau keterlambatan proses, masyarakat seringkali tidak memperoleh kepastian informasi mengenai penyelesaian masalah. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas prosedural belum sepenuhnya diiringi oleh akuntabilitas pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna.

d. Responsivitas

Responsivitas aparatur dalam pelayanan Apostille di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali tergolong cukup baik, terutama melalui layanan konsultasi langsung dan pendampingan bagi pemohon yang mengalami kendala. Aparatur berupaya memberikan penjelasan dan solusi sesuai dengan kewenangan yang dimiliki.

Namun demikian, keterbatasan jumlah petugas dibandingkan dengan volume permohonan menyebabkan tingkat responsivitas belum merata, terutama pada periode permohonan tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa responsivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia, sebagaimana dikemukakan Dwiyanto (2011) bahwa kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna.

e. Efektivitas dan Efisiensi

Implementasi Konvensi Apostille melalui sistem digital secara umum telah meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dibandingkan mekanisme legalisasi berjenjang sebelumnya. Proses yang dahulu memerlukan waktu berminggu-minggu kini dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat, sesuai standar layanan Ditjen AHU (Direktorat Jenderal AHU, 2024).

Namun, efektivitas layanan masih sangat bergantung pada stabilitas sistem dan kesiapan pengguna. Gangguan sistem dan kesalahan unggah dokumen menjadi faktor yang dapat menurunkan efisiensi pelayanan. Hal ini menguatkan pandangan Osborne (2010) bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital harus didukung oleh tata kelola yang adaptif agar manfaat efisiensi dapat dirasakan secara optimal.

f. Keadilan dan Kesetaraan

Prinsip keadilan tercermin dalam penerapan prosedur dan biaya layanan Apostille yang sama bagi seluruh pemohon. Namun, penelitian menemukan adanya kesenjangan akses layanan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi atau akses internet. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesetaraan formal belum sepenuhnya berbanding lurus dengan kesetaraan substantif dalam akses pelayanan publik (Sedarmayanti, 2012).

Tabel I. temuan tematik Implementasi Konvensi Apostille dalam Perspektif Good Governance menurut Richard Charlick

Dimensi Good Governance (Charlick)	**Indikator Utama**	**Temuan Lapangan**	**Bukti Kutipan Informan**
Akuntabilitas	Kejelasan prosedur, pertanggungjawaban aparatur, kepastian layanan	Pelayanan Apostille di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali telah dilaksanakan berdasarkan pedoman teknis Ditjen AHU, dengan seluruh proses tercatat dalam sistem AHU Online.	"*Setiap permohonan Apostille itu sudah ada alurnya di sistem AHU, mulai dari masuk berkas sampai sertifikat terbit, jadi bisa ditelusuri semua prosesnya*." (Gus Anjas, Staff Pelayanan AHU Kanwil, wawancara, 13 November 2025.
Transparansi (Keterbukaan)	Akses informasi, kejelasan biaya dan waktu layanan	Dari sudut pandang pemohon, informasi layanan Apostille sebenarnya sudah tersedia, tetapi belum semuanya mudah dipahami, terutama bagi pemohon yang baru pertama kali menggunakan layanan digital.	"*Informasinya ada sih, tapi pas pertama buka agak bingung. harus baca pelan-pelan baru ngerti alurnya, atau kalau masih belum paham juga saya kemarin disarankan untuk menghubungi costumer service untuk bertanya supaya tidak kesana-kemari''* (Ibu Santhi, Pemohon Layanan Apostille, wawancara, 25 November 2025.
Legistimasi Otoritas	Dasar hukum, kepercayaan publik, kepatuhan regulatif	Implementasi Apostille didukung oleh Perpres Nomor 2 Tahun 2021 dan regulasi teknis Ditjen AHU, serta ditandai dengan meningkatnya jumlah permohonan Apostille di Bali.	"*Sejak Apostille berjalan, masyarakat makin percaya karena ini sudah resmi dan diakui internasional*." (Eka Christina, Staff pelayanan AHU Kanwil, wawancara, 25 November 2025.
Responsivitas	Kecepatan layanan, penanganan keluhan, adaptasi kebutuhan publik	Kanwil berupaya menyesuaikan pelayanan dengan lonjakan permohonan, namun keterbatasan SDM menyebabkan respons layanan belum selalu optimal pada periode tertentu.	"*Kalau permohonan sedang banyak, memang agak kewalahan karena petugasnya terbatas. Kita disini juga menyediakan layanan survey jadi bagi pemohon bisa langsung memberikan penilaian atau menyampaikan keluhan bisa terkait*

			layanan atau system." (Gus Anjas, Staff Pelayanan AHU Kanwil, wawancara 25 November 2025.
Efektifitas dan Efisiensi	Pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur	Digitalisasi melalui AHU Online mempercepat proses legalisasi dokumen dan mengurangi kebutuhan tatap muka langsung.	"*Dulu legalisasi itu panjang dan manual, sekarang Apostille jauh lebih cepat karena semuanya online*." (Wiarwan, Pemohon Layanan Apostille, weawancara 25 November 2025.
Keadilan (Equity)	Kesetaraan akses, inklusivitas layanan	Masyarakat dengan keterbatasan literasi digital masih mengalami kesulitan mengakses layanan Apostille secara mandiri.	"*Pemohon yang sudah tua atau tidak terbiasa internet biasanya minta dibantu karena tidak paham cara daftar online*." (Gus Anjas, Staff pelayanan AHU Kanwil, wawancara, 25 November 2025.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Konvensi Apostille di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali telah mencerminkan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, terutama pada aspek legitimasi kebijakan, efisiensi prosedur, dan pemanfaatan sistem digital. Kejelasan dasar hukum melalui Konvensi Apostille 1961 dan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021 memberikan legitimasi otoritas yang kuat bagi aparatur pelaksana, sementara penggunaan sistem AHU Online terbukti mampu menyederhanakan alur birokrasi dan meningkatkan efisiensi pelayanan dibandingkan mekanisme legalisasi konvensional. Digitalisasi layanan ini juga sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan transformasi digital pelayanan publik yang dicanangkan pemerintah.

Namun demikian, penelitian ini menemukan bahwa penerapan prinsip *good governance* tersebut belum sepenuhnya optimal. Keterbukaan informasi yang disediakan melalui sistem digital masih cenderung bersifat administratif dan belum sepenuhnya transparan secara substantif bagi seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, akuntabilitas pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh pengguna layanan, khususnya dalam penanganan keluhan dan pemberian kepastian informasi ketika terjadi kendala teknis atau keterlambatan proses. Aspek responsivitas juga belum merata, terutama pada periode lonjakan permohonan, yang menunjukkan adanya keterbatasan kapasitas sumber daya manusia dalam menyesuaikan diri dengan beban kerja yang meningkat. Di sisi lain, prinsip keadilan dan kesetaraan akses layanan masih menghadapi tantangan akibat kesenjangan literasi digital dan akses teknologi di kalangan pemohon.

Dengan demikian, implementasi Apostille tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penyederhanaan birokrasi dan fasilitasi kebutuhan hukum lintas negara, tetapi juga menjadi indikator penting dalam menilai kualitas tata kelola pelayanan administrasi hukum di tingkat daerah. Temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan Apostille tidak cukup diukur dari tingginya output layanan atau kecepatan

proses semata, melainkan juga dari sejauh mana prinsip-prinsip *good governance* diwujudkan secara substantif dan dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan keandalan dan adaptivitas sistem digital, serta strategi sosialisasi dan pendampingan yang lebih inklusif bagi masyarakat dengan keterbatasan literasi digital menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan Apostille yang berkelanjutan, adil, dan sepenuhnya berorientasi pada prinsip *good governance*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Konvensi Apostille dalam perspektif good governance menurut Richard Charlick, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Apostille di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Provinsi Bali secara umum telah berjalan dengan cukup baik dan menunjukkan kemajuan signifikan dalam reformasi pelayanan administrasi hukum. Hal ini tercermin dari adanya dasar hukum yang kuat, pemanfaatan sistem digital melalui AHU Online, serta penyederhanaan prosedur pelayanan yang berdampak pada meningkatnya efektivitas dan efisiensi proses legalisasi dokumen.

Dari aspek legitimasi otoritas, implementasi Apostille telah memperoleh legitimasi formal melalui Konvensi Apostille 1961 dan Peraturan Presiden Nomor 2 Tahun 2021, yang memberikan kewenangan sah kepada Kementerian Hukum sebagai competent authority. Namun demikian, legitimasi sosial masih perlu diperkuat, mengingat sebagian masyarakat belum sepenuhnya memahami perbedaan antara Apostille dan legalisasi konvensional, sehingga berpotensi menimbulkan kebingungan dalam pemanfaatan layanan.

Dalam aspek transparansi dan akuntabilitas, penyediaan informasi serta pencatatan proses pelayanan secara elektronik telah mendukung keterbukaan dan pengawasan kinerja aparatur. Akan tetapi, transparansi yang ada masih bersifat administratif dan belum sepenuhnya substantif, khususnya bagi pemohon dengan keterbatasan literasi digital. Selain itu, mekanisme penanganan pengaduan dan kepastian tindak lanjut atas kendala layanan masih perlu ditingkatkan agar akuntabilitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat.

Aspek responsivitas menunjukkan bahwa aparatur telah berupaya memberikan pendampingan dan solusi bagi pemohon, meskipun keterbatasan sumber daya manusia menyebabkan kualitas respons belum merata pada periode lonjakan permohonan. Sementara itu, prinsip keadilan dan kesetaraan secara formal telah diterapkan melalui prosedur dan biaya yang seragam, namun secara substantif masih terdapat kesenjangan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi dan akses internet.

Secara keseluruhan, implementasi Konvensi Apostille di Kanwil Kementerian Hukum Provinsi Bali tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penyederhanaan birokrasi, tetapi juga menjadi cerminan kualitas tata kelola pelayanan administrasi hukum di tingkat daerah. Oleh karena itu, penguatan kapasitas sumber daya manusia, peningkatan stabilitas dan kemudahan sistem digital, serta strategi sosialisasi yang lebih inklusif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat menjadi langkah strategis yang perlu dilakukan untuk mewujudkan pelayanan Apostille yang sepenuhnya selaras dengan prinsip-prinsip good governance.

DAFTAR PUSTAKA

Aida, M., Maya Putri, Y., Wierma Putri, R., Kasmawati, & Silviana, R. (2023). Kepentingan Indonesia Mengaksesi Konvensi Apostille dan Relevansinya di Bidang Kenotariatan.

Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan, 12(1), 85–98. https://doi.org/10.28946/rpt.v12i1.2908

Ariani, N.K & Prabawati, N.P.A. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Apostille Berbasis Transformasi Digital di Kementerian Hukum Kantor Wilayah Bali. Socio-political Communication and Policy Review, 2(3): 1-13

Bovens, M. (2007). Analysing and Assessing Accountability: A Conceptual Framework. European Law Journal.

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. (2024). Pedoman layanan apostille. Kementerian Hukum Republik Indonesia. https://ahu.go.id

Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum. (2025). Statistik layanan apostille nasional. Kementerian Hukum Republik Indonesia. https://ahu.go.id

Dwiyanto, A. (2011). Manajemen pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.

Fajriani, R.A & Jaelani, E. (2023). Revolusi Layanan Hukum: Implementasi Convention Apostille dan Dampaknya Terhadap Proses Legalisasi Dokumen di Indonesia. Jurnal Sosial Politik, Pemerintahan dan Hukum, 2(3): 29-35

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

Primananda, E., Ragil, W., & Simatupang, D.P. (2021). Analisis Penerapan Sistem AHU Online Pada Ditjen AHU, Kemenkumham Republik Indonesia: Suatu Kajian Yuridis Normatif. Jurnal Meta-Yuridis, 4(1): 123-139

Sutmasa, Y. G. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi

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

Latupeirissa, J. J. P., Dewi, N. L. Y., Kadi, I., Ramadiansyah, S. A., & Pramana, I. B. G. A. Y. (2024). Transforming public service delivery: A comprehensive review of digitization initiatives. Sustainability, 16(6), 2818. https://doi.org/10.3390/su16062818.