



**EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN SECARA DARING
(Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka
Mewujudkan *Good Governance*)**

SKRIPSI

Disusun untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh

Verent Nadya Chrismonita

NIM. 16.0201.0074

**PROGRAM STUDI ILMU HUKUM
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG
2020**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (Studi
Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance).**

Telah Diperiksa oleh Dosen Pembimbing Skripsi untuk Diajukan ke Hadapan Tim
Penguji pada Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang

Oleh

NAMA : VERENT NADYA CHRISMONITA

NPM : 16.0201.0074

Magelang, 13 Agustus 2020

Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum.
NIDN. 0003106711


Suharso, S.H., M.H.
NIDN. 0606075901

Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang


Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum.

NIP.196710031992032001

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul " EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (Studi Di Disdukecapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)", disusun oleh VERENT NADYA CHRISMONITA (NPM. 16.0201.0074), telah dipertahankan dihadapan Sidang Ujian Skripsi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang, pada:

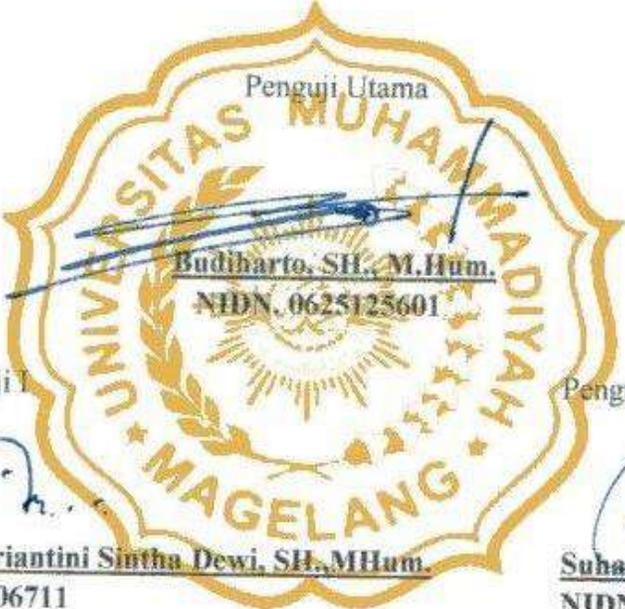
Hari : Rabu

Tanggal : 19 Agustus 2020

Penguji Utama
Budiharta, SH., M.Hum.
NIDN. 0625125601

Penguji I
Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum.
NIDN. 0003106711

Penguji II
Suharso, S.H., M.H.
NIDN. 0606075901



Mengetahui,

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Muhammadiyah Magelang

Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH., M.Hum.

NIP.196710031992032001



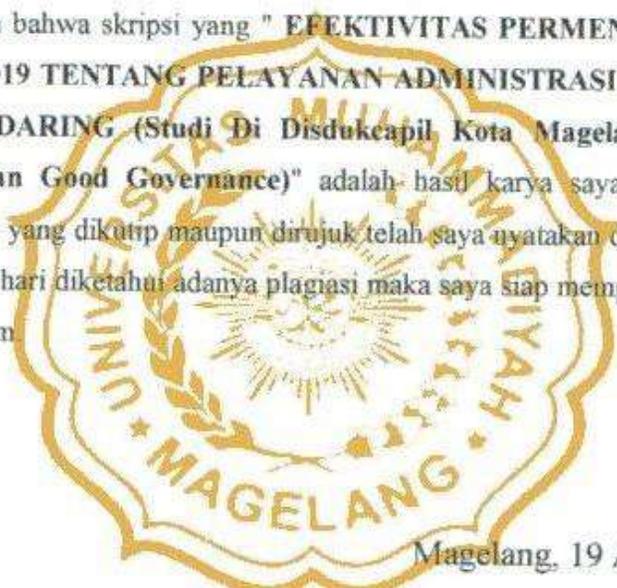
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Verent Nadya Chrismonita

NIM : 16.0201.0074

Menyatakan bahwa skripsi yang " **EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING (Studi Di Disdukecapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)**" adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari diketahui adanya plagiasi maka saya siap mempertanggungjawabkan secara hukum



Magelang, 19 Agustus 2020

Yang Menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Verent", written over a white background.

Verent Nadya Chrismonita
NPM.16.0201.0074

SURAT PERNYATAAN TIDAK PUBLIKASI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Verent Nadya Chrismonita
NPM : 16.0201.0074
Fakultas/ Jurusan : Hukum/Ilmu Hukum
Jenis : Skripsi
Judul : EFEKTIVITAS PERMENDAGRI NOMOR 7 TAHUN 2019
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SECARA DARING (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Untuk
Mewujudkan *Good Governance*)

Dengan ini menyatakan bahwa

1. Memberikan hak mentipan, menglih-media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base) kepada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Tidak memberikan ijin kepada Perpustakaan Universitas Muhamamdiyah Magelang untuk mengunggah (upload) naskah TA/Skripsi di repositori perpustakaan Universitas Muhammadiyah Magelang dikarenakan;

Karena skripsi dipublikasikan pada Borobudur Law Review.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan semoga dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing,

Magelang, 19 Agustus 2020

Yang menyatakan,

Dr. Dyah Adriantini S D, SH., MHum
NIDN. 0003106711



Verent Nadya Chrismonita
NIM. 16.0201.0074

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang



Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H.,M.H
NIK.158908136

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi dengan judul **“Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*)”**. Skripsi ini digunakan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu pada Jurusan Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang.

Penulisan skripsi ini dapat dikatakan jauh dari sempurna, karena banyak kesalahan yang mungkin penulis buat karena berbagai keterbatasan yang penulis miliki berkaitan dengan penguasaan ilmu hukum. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan penulis guna kesempurnaan skripsi ini.

Penulis pun menyadari bahwa penulisan skripsi ini dapat diselesaikan oleh adanya bimbingan, bantuan, dan motivasi yang diberikan oleh beberapa pihak. Pada kesempatan ini pula, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Suliswiyadi, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Magelang.
2. Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi.S.H.,M.Hum selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
3. Bapak Chrisna Bagus Edhita Praja, S.H.,M.H selaku Kepala Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.

4. Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi.S.H.,M.Hum dan Bapak Suharso, SH.,MH selaku Dosen Pembimbing dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Budiharto, SH.,M.Hum selaku dosen reviewer.
6. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang.
7. Bapak Ahmat Sholichin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Magelang yang telah bersedia menjadi responden narasumber.
8. Bapak M. Hufron Gunawan, M. Eng selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Magelang yang telah bersedia menjadi responden narasumber.
9. Pemohon Disdukcapil Kota Magelang yang telah bersedia menjadi responden.
10. Orang tua, Kakak, dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan kasih sayang dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
11. Sahabat-sahabatku yang selalu membantu dan terus memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini.
12. Seluruh teman-teman Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Magelang yang selalu memberi semangat dan motivasi.
13. Seluruh pihak yang tak bisa disebutkan satu-persatu yang telah berkontribusi dan membantu serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, semoga segala doa, bantuan, bimbingan, dukungan ilmu, inspirasi, dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis, senantiasa mendapat balasan dan

perlindungan dari Allah SWT. Penulis berharap penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Magelang, 19 Agustus 2020

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Verent Nadya Chrismonita', written in a cursive style.

Verent Nadya Chrismonita
16.0201.0074

ABSTRAK

Chrismonita, Nadya Verent. 2020. *Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)*. Skripsi Bagian Hukum Tata Negara, Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang. Pembimbing I : Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, S.H., M.Hum. Pembimbing II : Suharso, S.H., M.H.

Kata kunci : *efektivitas, pelayanan daring, administrasi kependudukan, good governance*

Kemajuan teknologi informasi saat ini dimanfaatkan oleh Disdukcapil Kota Magelang dalam memberikan pelayanan menggunakan sistem daring. Sejak tahun 2017-2019 dijumpai pelayanan daring belum diminati masyarakat Kota Magelang dalam melakukan permohonan. Adanya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring diharapkan dapat berguna dalam mengoptimalkan pelayanan daring sebagai upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dilihat dari prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efektivitas dan efisiensi, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. Untuk melihat efektivitas penerapan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Disdukcapil Kota Magelang diukur melalui teori efektivitas antara lain faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah: 1). Bagaimana efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan *good governance*?, 2). Apa hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring dan bagaimana solusinya ?

Untuk menjawab permasalahan tersebut, digunakan metode pendekatan yuridis empiris, serta analisis menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Adapun data yang dipergunakan adalah data primer maupun data sekunder.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa dalam pelaksanaan pelayanan daring belum efektif diterapkan dalam mewujudkan *good governance* mengingat terbatasnya sumber daya manusia, masih perlunya pembenahan sarana dan fasilitasnya, serta bentuk sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal.

ABSTRACT

Chrismonita, Nadya Verent. 2020. *Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)*. Essay Department of Constitutional Law, Law Studies Program, Faculty of Law, University of Muhammadiyah Magelang. Advisor I: Dr. Dyah Adriantini Sintha Dewi, SH, M.Hum. Advisor II: Suharso, SH, MH

Keyword : Effectiveness; online-service; population-administration; good governance

The advancement of information technology is currently being used by the Population and Civil Registration Agency in Magelang City providing services using an online system. Since 2017-2019 it was found that online services have not been of interest to the people of Magelang City in making applications. The existence of Domestic Ministerial Regulation No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services is expected to be useful in optimizing online services as an effort to realize good governance as seen from the principles of professionalism, accountability, transparency, excellent service, democracy, effectiveness and efficiency, rule of law. and can be accepted by the whole society. To see the effectiveness of the application of Domestic Ministerial Regulation No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services at the Population and Civil Registration Agency in Magelang City is measured through the theory of effectiveness, including the legal factors themselves, law enforcement factors, supporting facilities or facilities, community factors, and cultural factors. The main problems in this research are: 1). How is the effectiveness of Domestic Ministerial Regulation No. 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services, especially at the Population and Civil Registration Agency in Magelang City in order to realize good governance ?, 2). What are the obstacles in implementing an online population administration service system and what are the solutions?

The method used is an empirical juridical approach, and the analysis uses qualitative methods with descriptive characteristics. The data used are primary data and secondary data.

Based on the research that has been done, the results show that the implementation of online services has not been effectively implemented in realizing good governance considering the limited human resources, the need to improve the facilities and facilities, and the form of socialization to the community that is not yet optimal.

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	9
1.3. Pembatasan Masalah.....	10
1.4. Rumusan Masalah.....	11
1.5. Tujuan Penelitian.....	11
1.6. Manfaat Penelitian.....	12
1.7. Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1. Penelitian Terdahulu.....	14
2.2. Landasan Teori.....	28
2.2.1. Konsep Dasar Efektivitas.....	28
2.2.2. Pelayanan Publik.....	36
2.2.3. <i>Good Governance</i>.....	43
2.3. Landasan Konseptual.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	54
3.1. Pendekatan Penelitian.....	54

3.2.	Jenis Penelitian	55
3.3.	Fokus penelitian	56
3.4.	Lokasi Penelitian	58
3.5.	Sumber Data.....	58
3.6.	Teknik Pengambilan Data.....	59
3.7.	Analisis Data.....	61
BAB V	PENUTUP.....	92
5.1.	Kesimpulan.....	92
5.2.	Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Statistik Pelayanan Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019.....	3
Tabel 2. Jenis Pelayanan Disdukcapil Kota Magelang	5
Tabel 3. Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu	15
Tabel 4. Data Pemohon Sebelum Pandemi Covid-19	74
Tabel 5. Data Pemohon Setelah Pandemi Covid-19	75
Tabel 6. Keterangan Tempat Tinggal Responden	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Statistik Pelayanan Manual Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019	6
Gambar 2. Statistik Pelayanan Daring Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019	7
Gambar 3. Bagan Metode Analisis Data	63
Gambar 4. Struktur Organisasi Perangkat daerah Disdukcapil Kota Magelang	68
Gambar 5. Grafik Kecepatan Pelayanan	78
Gambar 6. Jumlah Permohonan Pelayanan Daring Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19	80
Gambar 7. Usia	83
Gambar 8. Kecepatan Pelayanan Daring Disdukcapil Kota Magelang	84
Gambar 9. Pelayanan Disdukcapil Selalu Terpadu, Terarah, dan Terprogram	86
Gambar 10. Sifat Keterbukaan Segi Waktu, Tarif serta Sarana dan Fasilitasnya	87
Gambar 11. Gambar 11. Informasi Pembuatan Dokumen Secara Daring Mudah Diakses	87
Gambar 12. Informasi Tata Cara Pembuatan Dokumen Mudah Dipahami	88
Gambar 13. Pendapat Mengenai Pelayanan Yang Efektif dan Mudah Dilakukan	89

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang harus dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi, hal ini sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dalam Bab 1, Pasal 1 ayat 1 ditegaskan bahwa : Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Di era reformasi saat ini ilmu pengetahuan sudah semakin berkembang yang kemudian melahirkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang canggih dan mutakhir. Yang paling menonjol dari kemajuan TIK adalah munculnya internet, teknologi berbasis web dan ekonomi jaringan global. Internet merupakan saluran layanan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan antara warga dengan pemerintah. Kemanfaatan yang dapat dirasakan dari penggunaan teknologi informasi adalah banyak sektor publik khususnya pemerintah memanfaatkan dalam rangka memberikan pelayanan publik. Di Indonesia inisiatif penggunaan teknologi pada sistem pelayanan

pemerintah telah diperkenalkan sejak tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia yang menginstruksikan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. (Simamora, 2019). Melalui kemajuan teknologi baik komunikasi, informasi, maupun komputasi ini terdapat instansi-instansi yang dalam melakukan pelayanannya dengan menggunakan sistim daring yang memberikan kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi. Contohnya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang yang menggunakan sistim daring dalam pembuatan dokumen kependudukan.

Penggunaan sistim daring dalam pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang merupakan pembaharuan pemerintah dalam mewujudkan *good governance*. *Good governance* adalah konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik dimana pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan dari *birokratis elitis* menjadi *birokrasi populis* (Cahyadi, 2016). Dalam mewujudkan *good governance* khususnya dalam pelaksanaan pelayanan publik administrasi kependudukan harus berpedoman pada prinsip-prinsip supremasi hukum seperti akuntabilitas, profesionalisme, efektifitas dan efisiensi. Terhitung mulai tahun 2019 penerapan pelayanan melalui daring di Disdukcapil Kota Magelang dilaksanakan sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Pelaksanaan pelayanan publik khususnya Disdukcapil Kota Magelang sangat diperlukan pembenahan sistim administrasi berupa sistem pelayanan secara daring untuk mewujudkan kehidupan masyarakat yang lebih berkualitas, meskipun pelayanan yang dilakukan secara manual masih tetap berjalan. Namun berangkat dari fakta sementara, bahwa dalam pelayanan pembuatan dokumen di Disdukcapil Kota Magelang yang dilakukan dengan cara manual maupun daring masih mengalami peningkatan maupun penurunan di setiap tahunnya. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 1. Statistik Pelayanan Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019

Jenis Pelayanan	Tahun	KIA	Akta Kelahiran	Akta Kematian	E-KTP	KK	Perpindahan Keluar	Kedatangan
Manual	2017	10.549	2.249	1.838	9.016	13.088	2.251	2.521
	2018	8.557	1.289	1.234	15.143	12.509	2.214	2.618
	2019	8.607	1.864	1.126	10.897	10.969	2.288	2.687
Daring	2017	7	215	115	6	4	10	1
	2018	17	1.181	762	25	16	20	9
	2019	30	797	547	14	32	17	14

Sumber: (website layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id)

Jumlah pelayanan/penerbitan dokumen Di Disdukcapil Kota Magelang yang tercantum dalam website *layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id* seluruhnya terdiri dari 19 jenis pelayanan diantaranya

1. Cetak KIA,
2. Pencetakan Kartu Keluarga,
3. Pencetakan E-KTP,
4. Penerbitan Akta Kelahiran,
5. Penerbitan Akta Kematian,

6. Penerbitan Akta Perceraian,
7. Penerbitan Akta Perkawinan,
8. Penerbitan Surat Kedatangan,
9. Penerbitan Surat Pindah,
10. Penerbitan Surat Pindah (Dalam Daerah),
11. Perekaman E-KTP,
12. TTE Akta Kelahiran,
13. TTE Akta Kematian,
14. TTE Akta Pengakuan Anak,
15. TTE Pengesahan Anak,
16. TTE Akta Perceraian,
17. TTE Akta Perkawinan,
18. TTE Kartu Keluarga, dan
19. TTE Perpindahan.

Jumlah data pemohon dari ke 19 jenis pelayanan diatas ditunjukkan sebagai berikut :

Tabel 2. Jenis Pelayanan Disdukcapil Kota Magelang

No.	Jenis Pelayanan	1 Januari 2017 - 29 Februari 2020	1 Maret 2020 - 31 Juli 2020	Jumlah
1.	Cetak KIA	25.624	1673	27.297
2.	Pencetakan Kartu Keluarga	38.469	4.192	42.661
3.	Pencetakan KTP Elektronik	38.164	3.693	41.857
4.	Penerbitan Akta Kelahiran	8.079	832	8.911
5.	Penerbitan Akta Kematian	5.978	645	6.623
6.	Penerbitan Surat Kedatangan	8.304	921	9.225
7.	Penerbitan Surat Pindah	7.146	897	8.043
8.	Penerbitan Akta Perceraian	72	12	84
9.	Penerbitan Akta Perkawinan	368	33	401
10.	Penerbitan Surat Pindah (Dalam Daerah)	2627	405	3.032
11.	Perekaman E-KTP	8.453	625	9.078
12.	TTE Akta Kelahiran	1.613	917	2.530
13.	TTE Akta Kematian	1016	750	1.766
14.	TTE Akta Pengakuan Anak	1	0	1
15.	TTE Pengesahan Anak	9	8	17
16.	TTE Akta Perceraian	18	22	40
17.	TTE Akta Perkawinan	62	47	109
18.	TTE Kartu Keluarga	7.064	3.993	11.057
19.	TTE Perpindahan	684	560	1.244

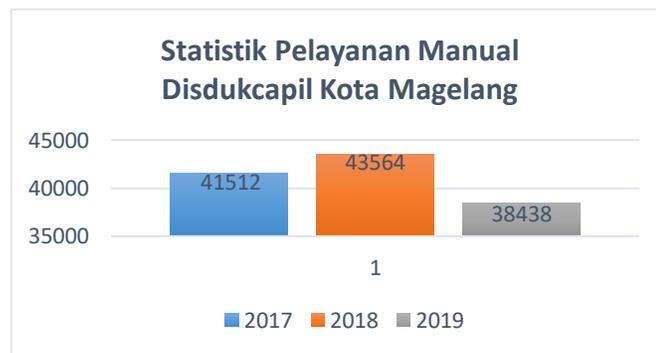
Sumber: (*website layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id*)

Berdasarkan data di atas disimpulkan bahwa pada layanan KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, E-KTP, KK, Perpindahan Keluar dan Kedatangan jumlahnya terhitung besar dibandingkan dengan ke 12 pelayanan lainnya dilihat dari tahun 2017 hingga Juli 2020. Artinya ketujuh pelayanan tersebut adalah yang paling sering diterbitkan karena banyak dibutuhkan oleh

masyarakat. Hal ini sebagai dasar pertimbangan peneliti dalam mengkaji 7 jenis pelayanan sebagai data pendukung dalam penelitian ini.

Berdasarkan Tabel 2. dilihat dari 7 macam pelayanan pembuatan dokumen di Disdukcapil Kota Magelang jumlahnya cenderung stabil yaitu pada tahun 2017 telah diterbitkan dokumen seluruhnya berjumlah 41.870 dokumen. Sedangkan pada tahun 2018 telah diterbitkan dokumen seluruhnya berjumlah 45.594 dokumen. Dan pada tahun 2019 telah diterbitkan dokumen seluruhnya berjumlah 36.969 dokumen. Dilihat dari 7 jenis pelayanan, selain disebutkan statistik pelayanan pembuatan dokumen secara keseluruhan, berikut juga terdapat statistik pelayanan pembuatan dokumen secara manual dan daring dari tahun 2017-2019.

Gambar 1. Statistik Pelayanan Manual Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019

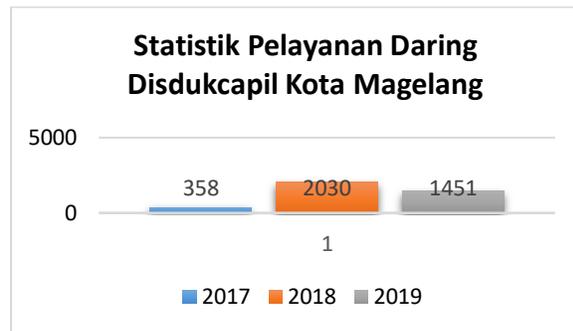


Sumber: (website layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id)

Berdasarkan Gambar 1. di atas dapat dilihat bahwa pemohon pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kota Magelang dengan cara manual terhitung sejak tahun 2017 mencapai angka 41.512, yang kemudian pada tahun 2018 sedikit naik menjadi 43.564, dan pada tahun 2019 mengalami penurunan menjadi 38.438. Dengan demikian permintaan permohonan

pelayanan pembuatan dokumen di Disdukcapil Kota Magelang dengan cara manual pertahunnya mencapai puluhan ribu pemohon. Selain statistik pelayanan manual, adapun statistik pelayanan secara daring di Disdukcapil Kota Magelang, antara lain sebagai berikut:

Gambar 2. Statistik Pelayanan Daring Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2017-2019



Sumber: (*website layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id*)

Berdasarkan Gambar 2. di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan pembuatan dokumen dengan sistem daring tidak sebanding dengan pelayanan secara manual. Pada tahun 2017 pemohon pelayanan hanya sebanyak 358, sedangkan pada tahun 2018 mengalami kenaikan yang cukup tinggi menjadi 2.030 pemohon dan pada tahun 2019 turun menjadi 1.451 pemohon. Jumlah tersebut menandakan bahwa masyarakat kurang tertarik akan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan melalui sistem daring. Hal itu dibuktikan dengan jumlah pemohon pembuatan dokumen secara daring yang setiap tahunnya tidak sebanyak pelayanan secara manual.

Kesimpulan yang peneliti dapatkan berdasarkan dua tabel diatas mengenai statistik pelayanan pembuatan dokumen manual dan daring terlihat bahwa dari tahun 2017 sampai dengan 2019 pelayanan melalui sistem manual

lebih diminati oleh masyarakat setiap tahunnya dibandingkan dengan sistem daring yang sejak tahun 2017 sampai dengan 2019 hanya mencapai paling banyak 2030 pemohon.

Berdasarkan hasil wawancara (Hufron, 2020), maka peneliti menemukan beberapa masalah penting yang terdapat di Disdukcapil Kota Magelang dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui daring, yaitu :

1. Sistem pelayanan mengalami *trouble* atau *error* karena koneksi yang tidak stabil pada saat pemohon sedang upload atau input data. Serta *trouble seperti* tidak terkirimnya notifikasi sms dari pihak Disdukcapil mengenai pemberitahuan berkaitan dengan kepentingan pembuatan dokumen.
2. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Magelang kepada masyarakat tentang tata cara permohonan melalui daring. Meskipun sudah pernah beberapa kali dilakukan sosialisasi yang disampaikan pada kegiatan sosialisasi kebijakan kependudukan dari Disdukcapil kepada perwakilan atau tokoh masyarakat dari seluruh kelurahan se-Kota Magelang.
3. Masih banyaknya masyarakat yang gagap teknologi dan tidak bisa mengakses internet. Hal ini menyebabkan masyarakat beranggapan bahwa mengurus pembuatan dokumen melalui daring justru akan memperlama. Namun dari adanya permasalahan ini pihak Disdukcapil sudah memberikan pendampingan kepada masyarakat dengan cara penyampaian materi dan demonstrasi tutorial pengoperasian, hanya saja sulit untuk

dilaksanakan bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan pengoperasian teknologi daring.

Pemerintah bagaimanapun tidak dapat mengesampingkan keberadaan teknologi informasi yang ada karena teknologi informasi merupakan sarana yang paling efektif untuk menyampaikan atau mensosialisasikan kebijakan-kebijakan pemerintah dalam aspek pelayanan publik maupun aspek lainnya. Untuk mencapai tingkat yang lebih baik dalam operasional dan kepuasan, sistem pelayanan daring tersebut harus berkontribusi terhadap efektivitas melalui suatu pengelolaan dengan cara meningkatkan keselarasan dengan tujuan lembaga pemerintahan dan dengan kebutuhan pelanggan. Pengukuran efektivitas ini sangat penting dilakukan untuk melihat capaian tujuan dan manfaat organisasi.

Dari permasalahan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul **“Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*)”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Dari beberapa uraian yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut :

1. Sistem pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kota Magelang yang dilakukan secara daring kurang diminati oleh masyarakat

Kota Magelang. Hal ini diduga menjadi salah satu faktor jumlah pemohon daring tidak sebanyak dengan pemohon manual.

2. Sistem pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring terkadang mengalami *trouble* atau eror pada saat pemohon input data, serta tidak terkirimnya notifikasi dari Disdukcapil berkaitan dengan kepentingan pembuatan dokumen.
3. Sosialisasi oleh Disdukcapil Kota Magelang berkaitan dengan tata cara permohonan melalui daring kepada masyarakat dirasa kurang maksimal.
4. Adanya anggapan bahwa mengurus pembuatan dokumen melalui daring justru akan memperlama bagi masyarakat yang tidak terbiasa dengan pengoperasian teknologi daring.

1.3. Pembatasan Masalah

Dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dalam suatu negara diperlukan kontribusi efektivitas untuk mengukur seberapa jauh sistem pelayanan melalui daring di Disdukcapil Kota Magelang telah mencapai tujuan. Oleh karena itu, penulis membatasi penelitian hanya pada :

1. Analisis efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan *Good Governance*.
2. Analisis hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring beserta solusinya.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan atas apa yang telah di uraikan pada bagian sebelumnya, maka masalah yang akan diangkat dalam penelitian kali ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan *Good Governance* ?
2. Apa hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring dan bagaimana solusinya ?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti tersebut seperti yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan *Good Governance*.
2. Untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring dan bagaimana solusinya.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil yang nanti akan dicapai pada penelitian ini diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara teoritis, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan studi perbandingan selanjutnya dan akan menjadi sumbangsih pemikiran ilmiah dalam melangkapi kajian-kajian yang mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya menyangkut masalah kualitas pelayanan publik.
2. Secara praktis, hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini yaitu dapat menjadi suatu bahan masukan bagi Pemerintah Kota Magelang dalam melakukan usaha dalam meningkatkan pelayanan publik di berbagai bidang, khususnya pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dalam sebuah skripsi yang membahas mengenai Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*) yang terdiri dari (5) lima bab, dimana antara bab yang satu dengan bab yang lainnya saling berkaitan dan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan, yang secara ringkas disusun dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Sebagai pendahuluan dan pengantar skripsi, maka pada bab ini berisi uraian latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah,

rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian sebelumnya, dan teori-teori dasar yang relevan dengan masalah pokok yang diteliti. Peneliti juga menguraikan landasan konseptual yang berisi sub bab :

1. Konsep Dasar Efektivitas
2. Kualitas Pelayanan Publik
3. Sistem Dalam Jaringan (Daring)
4. Konsep Dasar *Good Governance*

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menguraikan mengenai tata cara memperoleh data untuk menyusun skripsi ini dengan menggunakan metode antara lain jenis penelitian metode pendekatan, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik keabsahan data teknik penyajian dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang analisis terhadap data-data yang diperoleh agar dapat menjawab rumusan permasalahan.

BAB V PENUTUP

Bab ini merupakan akhir dalam penulisan skripsi yang berisi kesimpulan dan saran untuk pengembangan ilmu hukum.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan referensi bagi peneliti untuk melakukan perbandingan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam penelitian ini terdapat kesamaan permasalahan penelitian antara lain :

Tabel 3. Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Judul	Kesimpulan
1.	Muhammad Amirul Haq Muis (2016)	Analisis Implementasi <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar.	Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Implementasi <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar sudah terlaksana dengan baik dilihat dari : a. Partisipasi masyarakat dan peranan pemerintah kecamatan Panakkukang adalah sangat baik, baik tentang pelaksanaan berbagai program pemerintah kota, serta tidak adanya pengaduan atau keluhan masyarakat terkait pelayanan dari pemerintah. b. Akuntabilitas pemerintah dalam

			<p>elayanan publik di Kecamatan Panakkukang menunjukkan jawaban yang positif yaitu: prosedur yang mudah, kejelasan persyaratan pelayanan publik yang sangat jelas, bertanggung jawab, cepat dalam memberikan pelayanan, sopan, ramah, waktu pelayanan yang cepat, serta memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.</p> <p>c. Transparansi pemerintah dalam pelayanan publik di Kecamatan Panakkukang secara keseluruhan adalah transparan terhadap masyarakat terutama melalui media tv, surat kabar dan internet sangat efektif. Hal ini didukung oleh partisipasi yang tinggi dari unsur non pemerintah seperti LSM dan pers.</p>
2.	Sondil E.	Implementasi	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa :</p> <p>a. Implementasi Prinsip Profesionalitas sudah sangat efektif karena kemampuan para pegawai dalam memberikan</p>

	<p>Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono. (2014)</p>	<p>Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik.</p>	<p>pelayanan kepada masyarakat sangat optimal sesuai dengan kemampuan, keahlian dan latar belakang pendidikan para pegawai, dan didukung pula dengan peningkatan kemampuan serta pengembangan keahlian para pegawai melalui pelatihan-pelatihan.</p> <p>b. Implementasi prinsip akuntabilitas sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena aparatur pemerintah selalu konsisten terhadap tugas dan tanggungjawabnya.</p> <p>c. Implementasi prinsip Transparansi sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari bentuk informasi yang disampaikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Malang.</p> <p>d. Implementasi Prinsip Pelayanan Prima sangat optimal karena pelayanan yang diberikan selalu terpadu sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan dalam Peraturan Presiden Nomor 112</p>
--	--	--	--

			<p>tahun 2013, dan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, sehingga pelayanan yang diterima oleh masyarakat mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.</p> <p>e. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif karena selalu menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak rakyat.</p> <p>f. Implementasi Prinsip Efisiensi dan Efektivitas sangat efisien dan efektif dilihat dari seluruh aktivitas kinerja pelayanan berjalan dengan baik serta keberhasilan dari kinerja pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.</p> <p>g. Implementasi Prinsip Supermasi Hukum sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku karena kebijakan-kebijakan tersebut dapat diiblakukan secara adil dan konsisten.</p>
--	--	--	---

3.	Fidyah Nita Ramadani. (2018)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar)	<p>Hasil penelitian ini menyatakan penerapan kebijakan PATEN di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar berjalan baik dan optimal dilihat dari aspek: a) <i>Kepastian hukum</i> (rule of law) di kantor Kecamatan Rappocini telah berjalan dengan baik berdasarkan aturan-aturan hukum yang ada dan pemberian pelayanan yang adil dengan menggunakan sistem nomor antrian digital, b) <i>Akuntabilitas</i> yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, menunjukkan bahwa pegawai dapat mempertanggungjawabkan program yang dilaksanakan, c) Bentuk <i>Transparansi</i> tergolong cukup baik dalam segi informasi, waktu penyelesaian dan biaya maupun persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat, namun masih ada masyarakat yang belum mengetahui telah diterapkannya PATEN, d) <i>Profesionalisme</i> yang dimiliki oleh pegawai dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada</p>
----	--	---	--

			masyarakat, karena telah diberi pelatihan-pelatihan terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan, e) <i>Partisipasi</i> terlihat dari sumbangsih kritik dan saran dari masyarakat yang teratur, dan memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor.
4.	Desti Riska Sari. (2018)	Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih).	Hasil penelitian ini menyatakan kemudahan penggunaan aplikasi Smart Netizen pada Desa Buyut Udik yaitu dapat meringkas prosedur pelayanan manual yang memakan waktu 15 hari kerja menjadi 2 sampai 3 hari saja. Selain itu aplikasi tersebut mampu memangkas biaya pelayanan yang tidak seharusnya dikeluarkan oleh masyarakat.
5.	Rama Akbar Ramadhan. (2017)	Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan melalui <i>E-Governance</i>	Hasil penelitian ini menyatakan dari keberadaan aplikasi GAMPIL dan HAYU BANDUNG secara tidak langsung membuat potensi kecurangan dalam pelayanan perizinan bisa dikurangi. Sebab seluruh

		<p>Yang Berbasis Aplikasi (Studi Kasus GAMPIL dan HAYU BANDUNG di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung)</p>	<p>kejelasan dan kepastian mengenai pelaksanaan sistem online pada pelayanan perizinan bisa diketahui.</p>
6.	<p>Hendral Veno Efa Laela Fakhriah (2019)</p>	<p>Efektivitas Undang-undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Terhadap Penanganan Tindak Pidana Penyebaran</p>	<p>Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik sejauh ini belum efektif dan tidak mengakomodir sepenuhnya kasus-kasus berita bohong(hoax), masih diperlukan undang-undang lainnya dalam penanganan berita bohong(hoax). Hal ini diukur melalui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum yang terdiri dari 4 aspek yaitu :</p>

		<p>Berita Bohong (Hoax)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor hukumnya sendiri. Berdasarkan pengalaman empiris, masih terdapat peraturan perundang-undangan atau regulasi yang belum bersesuaian dan belum tersistematisasi secara baik dan benar. Permasalahan tersebut dapat dilihat dari masih adanya aturan hukum terhadap berita bohong yang belum jelas. 2. Faktor penegak hukum. Masih sedikitnya aparat penegak hukum yang gagap teknologi (gaptek). 3. Faktor sarana prasarana, akses dan koordinasi dengan <i>provider</i> penyedia layanan dan jasa seluler dan internet masih terbatas, dan belum memiliki server khusus yaitu <i>digital forensic</i>. 4. Faktor masyarakat, yang menyebabkan informasi bohong (hoax) mudah tersebar di Indonesia adalah karakter media sosial seperti facebook, whatsapp, telegram Instagram, youtube atau media sosial lainnya.
--	--	---------------------------------	---

7.	Ayu Amalia Kusuma (2015)	Efektivitas Undang-undang Perlindungan Anak Dalam Hubungan Dengan Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Perdagangan Orang Di Indonesia	<p>Hasil penelitian ini yaitu bahwa Undang-Undang Perlindungan Anak yang menyangkut perlindungan hukum terhadap anak korban perdagangan orang sudah memadai. Persoalannya adalah jika dikaitkan dengan faktor-faktor penegakan hukum lainnya, ketersediaan regulasi tersebut belum dapat direalisasikan dengan baik. Sehingga, dapat dikatakan Undang-Undang perlindungan anak belum dapat diterapkan secara efektif dalam masyarakat.</p> <p>Efektivitas Undang-Undang Perlindungan Anak berkaitan erat dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faktor hukumnya sendiri, munculnya permasalahan baru di era perubahan zaman menuntut masyarakat berubah cepat, maka beberapa ketentuan dalam Undang-Undang yang sudah berjalan selama 12 (dula belas) tahun tersebut diubah dengan Undang-Undang Nomor
----	--------------------------------	---	--

			<p>35 tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2002 tentang Perlindungan Anak.</p> <p>2. Faktor penegak hukum, salah satu upaya perlindungan terhadap anak yang menjadi korban perdagangan orang adalah melalui putusan pengadilan. Asumsinya semakin tinggi ancaman pidana yang dijatuhkan maka diharapkan tidak akan ada peristiwa kejahatan serupa karena calon pelaku harus berpikir dua kali untuk melakukan kejahatan. Namun masih adanya kelemahan-kelemahan dari para penegak hukum yang ada dalam memberikan perlindungan hukum terhadap anak korban perdagangan orang.</p> <p>3. Faktor sarana dan prasarana, tanpa adanya sarana atau fasilitas tertentu, maka tidak mungkin penegakan hukum akan berlangsung dengan lancar. Sarana atau fasilitas tersebut antara lain</p>
--	--	--	--

			<p>mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup.</p> <p>4. Faktor masyarakat, persoalan yang dihadapi anak ialah anak bekerja layaknya orang dewasa untuk membantu perekonomian keluarga. Mereka bekerja untuk mencari uang karena paksaan kondisi ekonomi. Adanya paradigma keliru bahwa anak dapat dijadikan mesin penghasil uang, dimanfaatkan oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab untuk mengais rezeki.</p> <p>5. Faktor kebudayaan, masyarakat yang tinggal di perkotaan dan pedesaan tentunya memiliki pola pikir yang berbeda. Umumnya masyarakat pedesaan masih memegang teguh nilai-nilai adat istiadat/atau kebudayaan setempat. Salah satu budaya masyarakat pedesaan yang masih melekat kuat sampai saat ini ialah</p>
--	--	--	--

			pernikahan dini khususnya pada anak perempuan.
--	--	--	--

Perbedaan secara keseluruhan dari ketujuh penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas dengan penelitian ini adalah yang *Pertama*, pada ketujuh penelitian terdahulu diatas memiliki perbedaan lokasi penelitian dengan penelitian ini. *Kedua*, penelitian yang ditulis oleh Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono penentuan informannya menggunakan teknik *porpusive Sampling* dan *Snowball Sampling*. Sedangkan pada penelitian ini penentuan informannya menggunakan *purposive sampling* dimana informan yang dipilih adalah para pemohon Disdukcapil yang sudah menggunakan sistem daring.

Ketiga, pada penelitian sebelumnya ada yang teknik pengujian keabsahan datanya menggunakan Uji Kredibilitas (*validitas internal*), Pengujian *Transferability* (*validitas eksternal*), Pengujian *Dependability* (*reliabilitas*), dan Pengujian *Konfirmability* (*obyektivitas*). Sedangkan pada penelitian ini teknik keabsahan datanya menggunakan metode triangulasi sumber yang diambil dari buku, informan dan dokumentasi. *Keempat*, tiap penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini memiliki rumusan masalah yang berbeda-beda, meskipun dalam analisis hasil dan pembahasannya memiliki kesamaan mengenai analisis faktor efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto dan mengenai prinsip-prinsip *good*

governance. *Kelima*, pada penelitian yang ditulis Hendral Venno Efa Laela Fakhriah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penegakan hukum dari 4 aspek yaitu faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, dan faktor masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini analisis faktor yang mempengaruhi penegakan hukum dilihat dari 5 aspek menurut Soerjono Soekanto yaitu faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana dan prasarana, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan.

Keenam, Pada penelitian Muhammad Amirul Haq Muis hanya memfokuskan penelitian mengenai implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik dilihat dari prinsip partisipasi, akuntabilitas, dan transparansi. Sedangkan dalam penelitian ini fokus penelitiannya mengenai prinsip *Good Governance* dilihat dari 7 macam prinsip antara lain profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, dan supremasi hukum.

Ketujuh, Pada penelitian Rama Akbar Ramadhan inovasi penyelenggaraan pelayanan perizinan untuk mewujudkan *Good Governance* di DPMPTSP Kota Bandung yaitu dengan menciptakan terobosan berupa *E-Government* yang merupakan pelayanan berbasis online. Dimana konsep *E-Government* tertuang dalam Inpres No 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi nasional Pengembangan *E-Government*. Inovasi ini lahir karena sebelumnya terdapat masalah dalam perizinan yaitu diharuskannya masyarakat yang akan mengurus perizinan harus datang langsung ke

DPMPTSP dan hal ini dirasa kurang memudahkan oleh masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini inovasi penyelenggaraan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Magelang secara daring diadakan secara langsung oleh pemerintah pusat sebagai sarana mempermudah pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diinstruksikan pada Inpres No 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika Di Indonesia yang menginstruksikan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika dalam mendukung *Good Governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Kedelapan, pada penelitian yang berjudul Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik membahas mengenai implementasi *Good Governance* untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik, sedangkan dalam penelitian ini mengukur keefektivitasan pelayanan publik secara daring demi mewujudkan *Good Governance*.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Konsep Dasar Efektivitas

Efektivitas menurut Hidayat (1986) adalah ukuran yang dilihat dari seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai. Semakin besar presentase target yang dicapai, maka semakin tinggi juga efektivitasnya. Sedangkan menurut Masruri (2014:11) efektivitas adalah seberapa jauh seseorang mencapai hasil atau keluaran sesuai dengan perencanaan, baik waktu, biaya, maupun mutunya.

Unsur penting dalam konsep efektivitas adalah pencapaian tujuan yang sesuai dengan apa yang sudah disepakati, tujuan merupakan harapan yang dicita-citakan melalui serangkaian proses.

Efektivitas sistem pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu kemampuan sistem pelayanan dalam bertahan dan hidup terus dalam lingkungannya untuk melakukan pelayanan atau melayani.

Indikator-indikator teori efektivitas hukum menurut beberapa ahli antara lain sebagai berikut :

Menurut Soerjono Soekanto tolok ukur efektivitas dalam penegakan hukum ada lima yaitu:

1. Faktor Hukum

Faktor Hukum dalam pelaksanaannya dibatasi oleh Undang-undang yang berfungsi untuk keadilan, kepastian dan kemanfaatan. Dalam praktik penyelenggaraan hukum di

lapangan ada kalanya terjadi pertentangan antara kepastian hukum dan keadilan. Kepastian hukum sifatnya konkret atau berwujud nyata, sedangkan keadilan bersifat abstrak.

2. Faktor Penegakan Hukum

Faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum yaitu aparaturnya penegak hukum. Dalam penegakan hukum ini dibatasi pada kalangan yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum yang tidak hanya mencakup *law enforcement*, akan tetapi juga *peace maintenance*.

3. Faktor Sarana atau Fasilitas Pendukung

Faktor pendukung secara sederhana dapat dirumuskan sebagai sarana untuk mencapai tujuan. Sarana atau Fasilitasnya mencakup tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup dan sebagainya. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, maka mustahil penegakan hukum akan mencapai tujuannya.

4. Faktor Masyarakat

Penegak hukum berasal dari masyarakat dan bertujuan untuk mencapai kedamaian di dalam masyarakat. Adanya derajat kepatuhan hukum masyarakat terhadap hukum, merupakan salah satu indikator berfungsinya hukum yang bersangkutan. Hal ini ada kaitannya dengan faktor-faktor

terdahulu yaitu undang-undang, penegak hukum dan sarana atau fasilitas.

5. Faktor Kebudayaan

Kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik sehingga diikuti dan apa yang dianggap buruk maka dihindari. (Soekanto, 2019)

Menurut Soerjono Soekanto, suatu sikap tindak atau perilaku hukum lazimnya mempunyai pengaruh tertentu, apabila berhubungan dengan tingkah laku pihak-pihak lain. Suatu sikap tindak atau perilaku hukum dianggap efektif, apabila sikap tindak atau perilaku pihak lain menuju pada tujuan yang dikehendaki, artinya apabila pihak lain tersebut mematuhi hukum. (Soekanto, Efektivikasi Hukum Dan Peranan Sanksi, 2019)

Menurut Lawrence M. Friedman berhasil atau tidak berhasilnya suatu penegakan hukum bergantung pada :

1. Substansi Hukum (*legal substance*).

Substansi Hukum adalah sistem yang menentukan dapat atau tidaknya hukum itu dilaksanakan. Sebagai Negara yang menganut sistem *civil law system* atau sistem *eropa continental*, sistem dikatakan hukum sebagai peraturan yang

tertulis sedangkan aturan yang tidak tertulis tidak bisa dinyatakan sebagai hukum.

2. Struktur Hukum (*legal structure*).

Hukum akan berjalan dengan baik apabila aparat penegak hukumnya kompeten. Sebagus apapun produk hukum jika aparat penegak hukum tidak maksimal dalam melaksanakan tugas maka keadilan akan menjadi mimpi belaka. Maka dari itu, keberhasilan suatu penegakan hukum yaitu berasal dari *personality* penegak hukum.

3. Budaya Hukum (*legal culture*).

Budaya Hukum merupakan sikap manusia terhadap hukum yang lahir melalui sistem kepercayaan, nilai, dan pemikiran Budaya hukum sangat erat kaitannya dengan kesadaran hukum masyarakat. Jika masyarakat sadar akan peraturan dan mau mematuhi maka masyarakat akan menjadi faktor pendukung, jika sebaliknya masyarakat akan menjadi faktor penghambat dalam penegakkan peraturan terkait. (Prameswari K.P, 2018)

Gibson mengemukakan kriteria efektivitas suatu organisasi terdiri dari 5 unsur, antara lain yaitu :

1. *Produksi*. Produksi merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada ukuran keluaran dari suatu organisasi yang

mencakup keuntungan, penjualan, pangsa pasar, dokumen yang diproses, rekanan yang dilayani, dan sebagainya.

2. *Efisiensi*. Efisiensi merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan. Ukuran efisiensi dapat diukur berdasarkan keuntungan dengan biaya atau waktu yang digunakan.
3. *Kepuasan*. Kepuasan merupakan kriteria efektivitas yang mengacu pada keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan karyawan dan anggota-anggota perusahaan. Ukuran dari kepuasan meliputi sikap karyawan, absensi, kelambanan, keluhan, kesejahteraan dan sebagainya.
4. *Keadaptasian*. Keadaptasian merupakan tanggapan organisasi terhadap perubahan eksternal dan internal. Perubahan eksternal seperti persaingan, keinginan para pelanggan, kualitas produk dan sebagainya serta perubahan internal seperti ketidakefisienan, ketidakpuasan, dan sebagainya merupakan adaptasi terhadap lingkungan.
5. *Kelangsungan hidup*. Kriteria yang mengacu pada tanggung jawab organisasi atau perusahaan dalam usaha memperbesar kapasitas dan potensinya untuk dapat berkembang. Indikator-indikator yang digunakan ialah produktivitas, efisiensi, kecelakaan, pergantian awal, absensi, kualitas, tingkat keuntungan, moral dan kepuasan karyawan atau anggota perusahaan. (Arifianty, 2016)

Menurut Hans Kelsen, efektifitas hukum berhubungan dengan *Validitas hukum*. *Validitas hukum* berarti bahwa orang harus mematuhi dan menerapkan norma-norma hukum. Efektifitas hukum berarti bahwa orang benar-benar berbuat sesuai dengan norma-norma hukum yang telah ditetapkan. (Siregar, 2018)

Menurut pendapat Anthony Allot menyimpulkan bahwa kajian efektivitas hukum menekankan pada 3 (tiga) fokus bahasan, yang meliputi:

a. Keberhasilan dalam Pelaksanaan.

Dalam hal ini berkaitan erat dengan kebebasan pers. Karena pers menjadi organisator yang mampu memberi informasi dari fakta-fakta publik yang didapat dari badan publik dan terbukanya ruang informasi publik dengan pengecualian.

b. Kegagalan dalam Pelaksanaannya.

Kesiapan badan publik dalam memberikan informasi masih dipertanyakan karena masih adanya bentuk penolakan badan publik dalam memberikan informasi, yang ditafsirkan bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Akibat dari adanya penolakan badan publik, mengakibatkan munculnya sengketa informasi publik.

c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi

1. Badan Publik.

Badan publik yang mestinya dalam pemahaman informasi publik harus mengedepankan Hak Asasi Manusia.

2. Sinkronisasi Peraturan Perundang-undangan.

Penetapan standar batasan informasi publik dan rahasia negara yang belum sinkron, hingga melahirkan multi tafsir di antara subjek hukum yang berhubungan dengan informasi publik. (Toni, 2017)

Menurut Satjipto Rahardjo, efektivitas hukum merupakan kegiatan yang memperlihatkan strategi perumusan masalah yang bersifat umum, yaitu suatu perbandingan antara realita hukum dan ideal hukum, secara khusus terlihat jejang antara hukum dalam tindakan (*law in action*) dengan hukum dalam teori (*law in theory*), atau dengan perkataan lain, kegiatan ini akan memperlihatkan kaitan antara *law in book* dan *law in action*. (om.makplus, 2018)

Menurut Clarence J Dias dalam Marcus Priyo Guntarto, terdapat 5 (lima) syarat bagi efektif tidaknya satu sistem hukum meliputi :

1. Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap.
2. Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi atura-aturan yang bersangkutan.
3. Efisien dan efektif tidaknya *mobilisasi* aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha *mobilisasi* yang demikian, dan

para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses *mobilisasi* hukum.

4. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa.
5. Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturan-aturan dan *pranata-pranata* hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Menurut Selo Sumarjan, efektivitas hukum berkaitan erat dengan faktor-faktor sebagai berikut :

1. Usaha-usaha menanamkan hukum di dalam masyarakat, yaitu pembinaan tenaga manusia, alat-alat, organisasi dan metode agar warga-warga masyarakat mengetahui, menghargai, mengakui dan mentaati hukum.
2. Reaksi masyarakat yang didasarkan pada sistem nilai-nilai yang berlaku. Artinya masyarakat mungkin menolak atau menentang atau mungkin mematuhi hukum untuk menjamin kepentingan mereka.
3. Jangka waktu menanamkan hukum, yaitu panjang pendeknya jangka waktu di mana usaha-usaha menanamkan hukum itu dilakukan dan diharapkan memberikan hasil. (Gunarto, 2008)

2.2.2. Pelayanan Publik

2.2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan Publik yang diatur dalam BAB 1 Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Robert dalam (Maryam, 2016) adalah “kegiatan pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara atau daerah yang berbentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan ketertiban”.

Sedangkan menurut Ratminto dalam (Wakhid, 2017) Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi segala kebutuhan masyarakat.

Untuk melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah perlu ada kriteria menurut pendapat Lenvie mengenai produk pelayanan publik di Indonesia, yang setidaknya harus terdiri dari 3 indikator :

1. Responsiveness atau *responsivitas* adanya daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan aspirasi maupun tuntunan pelanggan layanan.
2. Responsibility atau *responsibilitas* adalah suatu ukuran seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar telah ditetapkan.
3. Accountability atau *akuntabilitas* adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang di masyarakat. (Sujatra, 2018)

2.2.2.2. Jenis Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik dibagi menjadi beberapa jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan. Jenis-jenis pelayanannya menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/MENPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik antara lain :

1. Jenis Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, dokumentasi, pengambilan keputusan, dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir

berupa dokumen. Contoh pelayanan administratif yaitu sertifikat, izin-izin, rekomendasi, keterangan tertulis, status kewarganegaraan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen yang dikeluarkan contohnya seperti KTP, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Akta Kelahiran, BPKB, SIM, IMB, Paspor dan lain-lain.

2. Jenis Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah jenis pelayanan yang diberikan berupa penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen secara langsung. Kegiatan ini menghasilkan produk akhir berwujud benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh pelayanan barang yaitu : pelayanan listrik, pelayanan air bersih, dan pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan satu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh pelayanan jasa yaitu pelayanan angkutan darat, laut, dan udara, pelayanan kesehatan,

pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadaman kebakaran. (Dwimawanti, 2004)

2.2.2.3. Pelayanan Administrasi

Administrasi diartikan secara sempit sebagai pekerjaan yang berhubungan dengan ketatausahaan yang dalam Bahasa Belanda dikenal sebagai “*Administrasi*”. Administrasi secara nyata berupa pengarsipan, ekspedisi, pengetikkan, surat menyurat, registrasi dan *herregasi* yang kesemuanya bersifat tulis menulis. (Fatimah, 2019)

Definisi administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (*clerical work*). (Handyaningrat, 2002)

Sementara menurut William H. Newman, administrasi diartikan sebagai pembimbingan, kepemimpinan, dan pengawasan usaha-usaha suatu kelompok orang-orang kearah pencapaian tujuan bersama. (manageradio, 2020)

Pelaksanaan pelayanan administrasi dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) administrasi-administrasi publik untuk keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan administrasi kependudukan.

Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk Pelayanan Publik & Pembangunan Sektor lain. Pelayanan administrasi dalam hal ini merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara (Faisal, 2017).

Data Kependudukan sebagaimana dimaksud pada Pasal 58 ayat (1), ayat (2), ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang digunakan untuk semua keperluan adalah Data Kependudukan dari kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, antara lain untuk pemanfaatan : a. Pelayanan publik, b. Perencanaan pembangunan; c. Alokasi anggaran; d. Pembangunan demokrasi; e. Penegakan hukum dan pencegahan kriminal.” (Pasal 58 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan).

Selanjutnya Pasal 1 ayat 22 Undang-undang No 24 Tahun 2013 tentang perubahan Atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan Data Pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat, dan dijaga kebenarannya serta dilindungi kerahasiannya. Pasal 84 ayat 1 menyebutkan data pribadi Penduduk yang harus dilindungi memuat : keterangan tentang cacat fisik dan/atau mental; sidik jari; iris mata; tanda tangan; dan elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang. Pasal 58 ayat 2 data perseorangan meliputi : a. nomor KK; b. NIK; c. nama lengkap; d. jenis kelamin; e. tempat lahir; f. tanggal/bulan/tahun lahir; g. golongan darah; h. agama/kepercayaan; i. status perkawinan; j. status hubungan dalam keluarga; k. cacat fisik dan/atau mental; l. pendidikan terakhir; m. jenis pekerjaan; n. NIK ibu kandung; o. nama ibu kandung; p. NIK ayah; q. nama ayah; r. alamat sebelumnya; s. alamat sekarang; t. kepemilikan akta kelahiran/surat kenal lahir; u. nomor akta kelahiran/nomor surat kenal lahir; v. kepemilikan akta perkawinan/buku nikah; w. nomor akta perkawinan/buku nikah; x. tanggal perkawinan; y. kepemilikan akta perceraian; z. nomor akta perceraian/surat cerai; aa. tanggal perceraian; bb. sidik jari; cc. iris mata; dd. tanda tangan; dan elemen data lainnya yang merupakan aib seseorang. (Himawan, 2017)

2.2.2.4. Sistem Dalam Jaringan (Daring)

Pengertian Sistem menurut beberapa ahli dijelaskan sebagai berikut :

Menurut Jogianto “sistem adalah kumpulan elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, *seperti* tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi”.

Sedangkan menurut Murdick , R.G “sistem adalah elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi , energi atau barang”.(Zakky, 2020)

Dari definisi diatas Sistem diartikan sebagai sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berasal dari bahasa Latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan.

Suatu sistem informasi merupakan kombinasi teknologi informasi untuk mendukung operasi dan manajemen. Sistem informasi yang menggunakan teknologi seperti komputer, software, dan perangkat lainnya disebut juga dengan sistem daring

atau biasa disebut masyarakat sebagai sistem online. Penggunaan sistem daring ini akan membantu masyarakat dalam mengakses pelayanan melalui website menjadi lebih efisien, dan menghemat biaya.

2.2.3. Good Governance

2.2.3.1. Definisi Good Governance

Menurut Sadjiono dalam (Maryam, 2016) *good governance* mengandung arti:

“Kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”.

Menurut Mardiasmo dalam (Cahyadi, 2016)

“*good governance* adalah konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada”.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 merumuskan arti *Good Governance* sebagai pemerintahan yang mengemban dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. (Manaf, 2016)

Dari beberapa definisi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *good governance* adalah kegiatan lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.

Penambahan kata sifat *good* dalam *governance* bisa diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik atau positif. Dikatakan baik atau positif jika ada pengerahan sumber daya secara maksimal dari potensi yang dimiliki atas dasar kesadaran dan kesepakatan bersama terhadap visi yang ingin dicapai.

Penerapan *good governance* ini lahir untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Karena masih ditemui adanya beberapa pelaksanaan pelayanan publik yang masih buruk di negara demokrasi ini, seperti pelayanan yang cenderung lamban, biayanya mahal, sistem, metode, dan prosedur kerjanya belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera, masih adanya praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Pelaksanaan *good governance* yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar yaitu 1. negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, 2. dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan 3. masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha.

2.2.3.2. Unsur-Unsur *Good Governance*

Mengenai *Good Governance* komponen yang terlibat terdiri dari tiga komponen yaitu sektor pemerintah, sektor swasta, dan sektor masyarakat yang ketiganya memegang peran sesuai dengan fungsinya masing-masing.

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Menyadari pentingnya hal ini, prinsip-prinsip *good governance* diurai satu persatu sebagaimana tertera dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, antara lain :

- a. *Profesionalitas*, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat, dengan biaya terjangkau.
- b. *Akuntabilitas*, menurut Madiasmo dalam (Cahyadi, 2016) adalah sebagai bentuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan tugas tiap organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

- c. *Transparansi*, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan memberi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
- d. *Pelayanan prima*, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
- e. *Demokrasi dan partisipasi*, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
- f. *Efisiensi dan efektivitas*, segala proses dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya terhadap sumber yang ada.
- g. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

Menurut *United Nations Development Program*(UNDP) ada 14 prinsip *good governance*. Yaitu :

- a. Wawasan ke depan (*visionary*);
- b. Keterbukaan dan transparansi (*openess and transparency*);
- c. Partisipasi masyarakat (*participation*);
- d. Tanggung gugat (*accountability*);
- e. Supremasi hukum (*rule of law*);
- f. Demokrasi (*democracy*);
- g. Profesionalisme dan kompetensi (*profesionalism and competency*);
- h. Daya tanggap (*responsiveness*);
- i. Keefisienan dan keefektivan (*efficiency and effectiveness*);
- j. Desentralisasi (*decentralization*)
- k. Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*private sector and civil society partnership*);
- l. Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*commitment to reduce inequality*);
- m. Komitmen pada lingkungan hidup (*commitment to environmental protection*);
- n. Komitmen pasar yang adil (*commitment to fair market*).

(Maryam, 2016)

Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) menyebutkan 4 (empat) hal pokok yang menjadi prinsip dasar *good governance*, diantaranya adalah:

1. Keadilan (*fairness*). Melindungi segenap kepentingan masyarakat dan *stakeholder* lainnya dari rekayasa-rekayasa dan transaksi-transaksi yang bertentangan dengan peraturan yang berlaku.
2. Tranparansi (*transparency*). Meningkatkan keterbukaan dari kinerja pemerintah daerah secara teratur dan tepat waktu serta akurat.
3. Dapat dikontrol/ Tanggung gugat (*accountability*). Menciptakan sistem pengawasan yang efektif didasarkan atas distribusi dan keseimbangan kekuasaan.
4. Tanggungjawab (*responsibility*). Pemerintah memiliki tanggungjawab untuk mematuhi hukum dan ketentuan peraturan yang berlaku termasuk tanggap terhadap kepentingan masyarakat. (Manossoh, 2015)

Menurut Hadori Yunus dalam (Amelia, 2014) berpendapat bahwa unsur-unsur *good governance* terdiri dari :

1. Tuntutan keterbukaan (*transparency*),
2. Peningkatan efisiensi di segala bidang (*efficiency*),
3. Tanggung jawab yang lebih jelas (*responsibility*), dan
4. Kewajaran (*fairness*).

Menurut Laode Ida, tata kelola pemerintahan yang baik memiliki setidaknya lima ciri dan karakteristik antara lain :

1. *Terwujudnya interaksi yang baik* antara pemerintah, swasta dan masyarakat, terutama bekerjasama dalam pengaturan kehidupan sosial politik dan sosio-ekonomi.
2. *Komunikasi*, adanya jaringan multisistem (pemerintah, swasta, dan masyarakat) yang melakukan sinergi untuk menghasilkan output yang berkualitas.
3. *Proses penguatan diri sendiri*, yaitu upaya untuk mendirikan pemerintah dalam mengatasi kekacauan dalam kondisi lingkungan dan dinamika masyarakat yang tinggi.
4. *Keseimbangan kekuatan*, dalam rangka mewujudkan pembangunan yang berkelanjutan, ketiga elemen yang ada menciptakan dinamika, kesatuan dalam kompleksitas, harmoni dan kerjasama.
5. *Independensi*, yaitu menciptakan saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah, swasta, dan masyarakat melalui koordinasi dan fasilitasi. (UNCP, 2018)

Good Governance yang dalam Bahasa Indonesia diartikan dengan tata pemerintahan yang baik. Kata “Baik” memiliki makna bahwa prinsip-prinsip yang berlaku umum tersebut didasarkan pada hal-hal baik atau patut atau layak untuk dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pemerintah sebagai

syarat dalam pembentukan pemerintahan yang bersih dan baik. Prinsip-prinsip yang dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan tindakan administratif yang dimaksud adalah AUPB (*Asas Umum Pemerintahan Yang Baik*) yang didefinisikan sebagai asas yang menjadi dasar pembentukan kaidah-kaidah hukum, termasuk juga kaidah hukum tata Tata Usaha Negara (Cekli Setya Pratiwi, 2016). Dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 AUPB yang dimaksud meliputi asas-asas :

- a. Kepastian hukum;
- b. Kemanfaatan;
- c. Ketidakberpihakan;
- d. Kecermatan;
- e. Tidak menyalahgunakan kewenangan;
- f. Keterbukaan;
- g. Kepentingan umum; dan
- h. Pelayanan yang baik.

2.3. Landasan Konseptual

Dilihat dari konsep dasar efektivitas yang telah dijelaskan, teori efektivitas yang digunakan untuk mengukur sejauh mana keefektifan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dalam penyelenggaraan pelayanan daring di Disdukcapil Kota Magelang adalah teori menurut Soerjono Soekanto yang menyebutkan bahwa tolok ukur efektivitas dalam penegakan hukum dibagi menjadi lima yaitu :

1. Faktor hukumnya sendiri, yang dalam hal ini dibatasi pada undang-undang saja. Undang-undang menurut Purbacaraka & Soerjono Soekanto dalam arti materiel adalah peraturan tertulis yang berlaku umum dan dibuat oleh Penguasa Pusat maupun daerah yang sah. Mengenai berlakunya undang-undang tersebut, terdapat beberapa asas yang tujuannya adalah agar undang-undang tersebut mempunyai dampak yang positif. Dalam penelitian ini akan diteliti berkaitan masalah yang masih dijumpai dalam undang-undang khususnya yang mengatur mengenai penyelenggaraan pelayanan Disdukcapil secara daring, seperti tidak diikutinya asas-asas berlakunya undang-undang, belum adanya peraturan pelaksanaan yang sangat dibutuhkan untuk menerapkan undang-undang, dan ketidakjelasan arti kata-kata di dalam undang-undang yang mengakibatkan kesimpangsiuran di dalam penafsiran serta penerapannya.
2. Faktor Penegak Hukum, faktor ini meliputi pihak-pihak yang membentuk maupun yang menerapkan hukum yaitu aparaturnegak hukum. Dalam faktor ini dibatasi pada kalangan yang secara langsung berkecimpung dalam bidang penegakan hukum yang tidak hanya mencakup *law enforcement*, akan tetapi juga *peace maintenance* (pemeliharaan perdamaian). Dalam penelitian ini diteliti apakah tugas pegawai Disdukcapil Kota Magelang sudah dilaksanakan dengan baik tanpa ada kesenjangan didalamnya seperti terbatasnya kemampuan maupun penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai.

3. Faktor Sarana atau Fasilitas, dalam penelitian ini mencakup unsur-unsur tenaga manusia yang berpendidikan dan terampil, organisasi yang baik, peralatan yang memadai, keuangan yang cukup, serta hambatan-hambatan yang masih ditemui berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan secara daring.
4. Faktor Masyarakat, di dalam bagian ini diketengahkan secara garis besar perihal pendapat-pendapat masyarakat khususnya adalah pemohon Disdukcapil mengenai faktor faktor sebelumnya yaitu undang-undang, penegak hukum, dan sarana atau fasilitas yang ada di Disdukcapil Kota Magelang.
5. Faktor Kebudayaan, dalam faktor ini kebudayaan pada dasarnya mencakup nilai-nilai yang mendasari hukum yang berlaku, nilai-nilai mana yang merupakan konsepsi-konsepsi yang abstrak mengenai apa yang dianggap baik sehingga diikuti dan apa yang dianggap buruk maka dihindari. (Soekanto, 2019)

Dapat diambil kesimpulan sesuai dengan teori yang telah dijelaskan oleh Soerjono Soekanto bahwa suatu perilaku hukum akan dianggap efektif, apabila perilaku hukum tersebut ditaati dan dipatuhi oleh masyarakat.

Dalam penelitian ini, pelayanan publik yang diteliti adalah jenis pelayanan administrasi dimana unsur-unsur yang diteliti antara lain adalah bagaimana pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kepuasan pemohon pelayanan. Dilihat dari pola penyelenggaraannya,

pelayanan Disdukcapil Kota Magelang masih memiliki kelemahan atau tidak mengenai keterbukaan informasi baik waktu maupun biaya, kemudahan akses informasi, koordinasi yang baik antara pegawai dengan pemohon, kecepatan pelayanan dan lain-lain. Dilihat dari sumber daya manusianya, apakah penyelenggaraan pelayanannya mencakup tenaga manusia yang terampil, berpendidikan, dan disiplin, serta apakah peran pegawai disdukcapil pada kenyataannya sudah sesuai dengan peran yang seharusnya. Dilihat dari kepuasan pemohon pelayanan, diteliti berkaitan penilaian dari para pemohon pelayanan mengenai kinerja Disdukcapil Kota Magelang dalam melakukan pelayanan dan penerbitan dokumen.

Untuk mengukur seberapa efektifnya pelayanan daring yang telah diterapkan oleh Disdukcapil Kota Magelang demi terwujudnya tata pemerintah yang baik atau *Good Governance* maka perlu diterapkan serta ditaati prinsip-prinsip antara lain profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat sesuai dengan apa yang telah dirumuskan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah cara teratur yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang dikehendaki, cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Menurut Sari (2018:23) Metode adalah suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah sistematis. Untuk mencapai hal tersebut maka dalam sebuah penelitian dibutuhkan metode yang sesuai. Hal ini dimaksudkan agar penelitian dapat berjalan secara sistematis sehingga mencapai hasil yang diharapkan.

Sedangkan menurut buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2016:3) metode penelitian merupakan pendekatan yang dilakukan, konsep-konsep dasar yang hendak digunakan, populasi dan sampel, metode penentuan sampel, metode pengambilan data, rumus statistik yang hendak digunakan dalam menganalisis data.

Adapun cara yang dapat ditempuh oleh peneliti dalam penelitian ini diuraikan ke dalam beberapa bagian yang meliputi :

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan yuridis empiris. Pendekatan yuridis empiris ini adalah mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial

yang *riil* dan *fungsi* dalam sistem kehidupan yang nyata. (Soekanto, 1986) Dikarenakan dalam penelitian ini meneliti orang dalam hubungan hidup di masyarakat maka metode penelitian hukum empiris dapat dikatakan sebagai penelitian hukum sosiologis.

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer (data yang diperoleh langsung dari kehidupan masyarakat dengan cara wawancara, kuesioner, dan dokumentasi) untuk memperoleh informasi tentang efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 mengenai sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring untuk mewujudkan *good governance* khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif, yang mana metode ini merupakan tipe penelitian yang bukan bermaksud untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya mengenai suatu variabel gejala, keadaan atau fenomena sosial tertentu.

Menurut Creswel, penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang bersumber dari partisipan baik itu individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial dan kemanusiaan. Metode kualitatif tersebut dilakukan dengan menggali informasi, memahami, dan menganalisis yang diperoleh dari pihak penyelenggara yaitu Disdukcapil Kota Magelang

sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam urusan kependudukan yang menerapkan sistem pelayanan daring.

Sedangkan menurut Nawawi dalam (Muslim, 2017) penelitian dengan metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, masyarakat, lembaga, dan lain-lain) berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya.

Penggunaan metode deskriptif kualitatif ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas penerapan Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Magelang sebagai lembaga yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang kependudukan.

3.3. Fokus penelitian

Penentuan fokus penelitian diarahkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh yang dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan. (Ismayani, 2019)

Fokus penelitian meliputi analisis teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto dalam mengukur keefektifitasan Permendagri Nomor 7 tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada pelayanan Disdukcapil yang dilihat

dari Faktor Undang-undang, Faktor Penegak Hukum, Faktor Sarana dan Fasilitas pendukung, Faktor Masyarakat dan Faktor Kebudayaan.

Serta analisis berkaitan dengan Prinsip-Prinsip *Good Governance* yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 antara lain: (1) *Profesionalitas* yaitu kemampuan, keahlian serta moral pemerintah dalam memberikan pelayanan, (2) *Akuntabilitas* yaitu tanggungjawab pemerintah terhadap tugas yang diberikan serta kebijakan atau keputusan yang diambil, (3) *Transparansi* yaitu keterbukaan pemerintah, penyediaan informasi, kemudahan memperoleh informasi, (4) *Pelayanan prima* yaitu prosedur pelayanan, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta etika pelayanan, (5) *Demokrasi dan Partisipasi* yaitu kebebasan masyarakat dalam menyampaikan pendapat, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan dan kesamaan hak dalam memperoleh pelayanan, (6) *Efisiensi dan Efektifitas* yaitu pelaksanaan dan pencapaian hasil kinerja pelayanan, (7) *Supremasi hukum* yaitu keadilan penegakan hukum, serta Hak Asasi Manusia; dan Faktor-faktor yang mempengaruhi atau menghambat serta Dampak dari Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam mengukur keefektivitasan pelayanan Disdukcapil Kota Magelang melalui daring.

Dalam penelitian ini difokuskan hanya pada kepengurusan dokumen kependudukan yang menyangkut kepentingan Warga Negara Indonesia saja.

3.4. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, lokasi penelitian yang dipilih adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada di dalam lingkungan Kota Magelang. Penentuan lokasi penelitian ini telah didasarkan pada pertimbangan, dimana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah lembaga yang bertanggungjawab dalam urusan penyelenggaraan dokumen kependudukan dalam lingkungan Kota Magelang yang dalam pelayanannya menggunakan sistem daring.

3.5. Sumber Data

Proses penelitian kualitatif lebih mementingkan kualitas data dan proses kegiatan objek yang diteliti. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari hasil wawancara antara penulis dengan narasumber yang berhubungan dengan objek permasalahan yang diangkat dari suatu penelitian. (Burhan, 2001) Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah hasil kuesioner, wawancara, atau dokumentasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait pelayanan berbasis daring dalam menciptakan *good governance*.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang fungsinya memperkuat data primer. Data ini diperoleh dari buku-buku

literatur yang terkait dengan efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dalam rangka mewujudkan *good governance*.

3.6. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang dilakukan oleh penulis merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data. Dimana pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri dari 3 cara yaitu:

a. Wawancara

Wawancara menurut Silalahi dalam (Muslim, 2017) adalah suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden untuk mendapatkan sejumlah informasi terkait masalah yang diteliti. Wawancara ini dilakukan oleh peneliti dengan Bapak Ahmat Sholichin selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Disdukcapil Kota Magelang dan Bapak M. Hufron G selaku Kepala Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan di Disdukcapil Kota Magelang pada 8 Juli 2020 dan 28 Juli 2020.

b. Kuesioner

Survei kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tersusun secara sistematis dan diajukan kepada responden untuk keperluan analisis menyeluruh tentang populasi yang diteliti. Kuesioner penelitian ini dilakukan secara online dengan mengirimkan kuesioner Via WhatsApp kepada 165 pemohon yang sudah melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan. (Nurillah, 2014) Kemudian responden diminta memberikan pilihan jawaban ataupun pendapat yang telah disediakan. Kuesioner diajukan khusus kepada pemohon yang telah melakukan pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

c. Dokumentasi

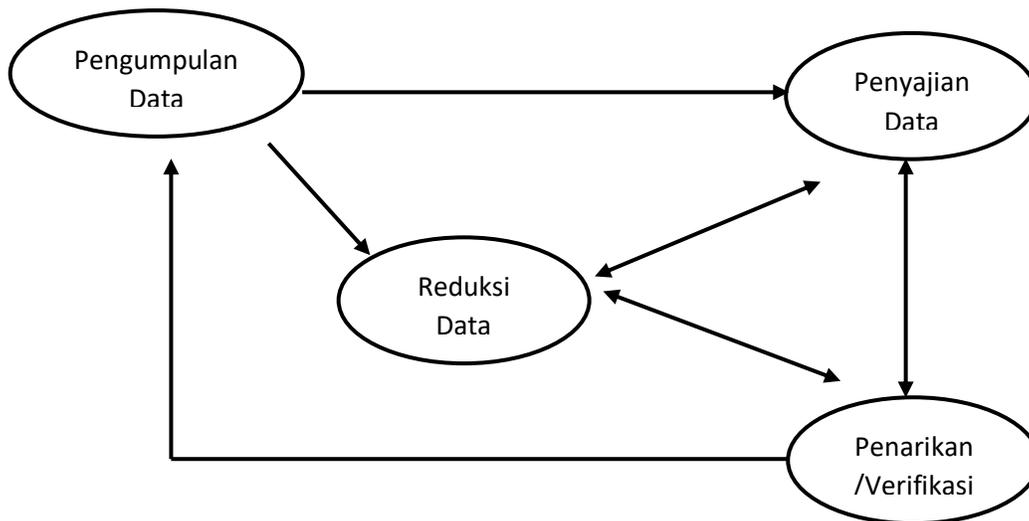
Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku dan sebagainya. Dokumentasi menurut Usman dan Akbar dalam (Muslim, 2017) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen.

Beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian ini diperoleh oleh peneliti antara lain Rencana Strategis Disdukcapil Kota agelang tahun 2016-2021 dan data nomor pemohon online Disdukcapil Kota Magelang.

3.7. Analisis Data

Buku Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember (2012:23) menjelaskan teknik penyajian dan analisis data sebagai metode atau cara mengkaji dan mengolah data awal atau data mentah menjadi informasi dan uraian tentang cara analisisnya. Sesuai dengan jenis data yang digunakan yaitu data kualitatif maka analisis penelitian ini juga menggunakan analisis data kualitatif yang Menurut Milles dan Huberman dalam (Sustiyo Wandu, 2013) tahapan analisis data digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3. Bagan Metode Analisis Data



1. Pengumpulan Data.

Pengumpulan data pada penelitian ini berupa hasil wawancara, kuesioner serta dokumentasi di lapangan secara obyektif.

2. Reduksi Data.

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data berlangsung terus menerus selama proyek kualitatif berlangsung sampai laporan tersusun.

3. Penyajian Data.

Alur yang paling penting selanjutnya dari analisis data adalah penyajian data. Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Verifikasi data adalah usaha untuk mencari, menguji, mengecek kembali atau memahami makna atau arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur, sebab-akibat, atau preposisi. Sedangkan kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan *kausal* atau *interaktif*, hipotesis atau teori.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan di atas, kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*) dapat dilihat dari beberapa faktor yaitu faktor hukum, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat, dan faktor kebudayaan. Berdasarkan faktor-faktor tersebut, penerapan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 setelah memasuki pandemi Covid-19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring. Belum efektifnya layanan daring dikarenakan masih adanya kekurangan dari beberapa segi. Segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Magelang berupa penerbitan dokumen tidak selalu tepat waktu yaitu 1x24 jam. Selain itu, kekurangan juga dijumpai pada segi sarana dan fasilitas pendukung yang terkadang masih mengalami kerusakan atau eror pada sistem. Kesadaran

masyarakat juga perlu ditingkatkan mengingat masih banyak pola pikir masyarakat yang beranggapan bahwa layanan daring tidak secepat layanan manual. Berkaitan dengan Penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan secara daring di Disdukcapil Kota Magelang dapat dilihat dari prinsip profesionalitas, prinsip akuntabilitas, prinsip transparansi, prinsip pelayanan prima, prinsip demokrasi dan partisipasi, prinsip efektivitas dan efisiensi, serta prinsip supremasi hukum. Berdasarkan ketujuh prinsip tersebut, pelayanan belum semuanya berjalan dengan baik meskipun masyarakat menganggap bahwa pelayanan daring dapat memberikan kemudahan dalam memperoleh izin penerbitan dokumen kependudukan, waktu dan biaya yang digunakan juga lebih efektif dan efisien. Namun karena adanya kekurangan-kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaan penerbitan dokumen dapat menunjukkan bahwa prinsip *good governance* belum dapat terwujud dalam pelaksanaan sistem daring di Disdukcapil Kota Magelang.

2. Terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring. Pertama, pegawai Disdukcapil Kota Magelang yang berlatar belakang Aparatur Sipil Negara (ASN) belum semuanya dapat menguasai teknologi informasi seperti komputer atau internet. Kedua, kurang maksimalnya sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Magelang kepada masyarakat. Ketiga, belum terantisipasinya sistem layanan daring oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) Pemerintah Provinsi sehingga

sesekali terjadi *trouble* ketika *traffic*nya tinggi. Keempat, kendala dari faktor teknis yaitu terjadinya eror pada alat perekam E-KTP dan komputer yang usianya kurang lebih sudah 10 tahun. Solusi yang diberikan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah Disdukcapil harus lebih memperhatikan aduan masyarakat, ketika ada banyak pertanyaan maka Disdukcapil perlu berinisiatif membuat tutorial untuk menjawabnya. Pihak Disdukcapil harus lebih aktif memberi penyuluhan dan edukasi secara keliling baik kelurahan, kecamatan, organisasi masyarakat dan lain-lain untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam melakukan permohonan daring. Perbaikan sistem layanan dilakukan oleh Pemerintah Provinsi secara langsung dengan memperbaharui jaringan pada sistem yang terindikasi mengalami *trouble*.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diperlukan pembenahan rutin seperti perbaikan fasilitas layanan administrasi kependudukan agar dapat digunakan tanpa terhambat erornya peralatan atau *trouble* pada sistem.
2. Bentuk sosialisasi yang sebaiknya dilakukan oleh Disdukcapil Kota Magelang adalah dengan memberikan penyuluhan ke tiap kelurahan yang ada di Kota Magelang bahwa pihak kelurahan hendaknya menghimbau masyarakat untuk tidak datang ke Disdukcapil Kota Magelang kecuali

untuk melakukan permohonan pada kasus-kasus tertentu yang tidak tersedia pada layanan daring.

3. Disdukcapil harus aktif melakukan pelatihan sumber daya manusia agar dapat meningkatkan pengetahuan terkait teknologi informasi yang diharapkan dapat mengoptimalkan kinerja pegawai Disdukcapil dalam pelaksanaan pelayanan daring.
4. Memberikan edukasi kepada masyarakat bagaimana cara melakukan permohonan secara daring dalam rangka memanfaatkan peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Soekanto, S. (1986). *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Soekanto, S. (2019). *Efektivikasi Hukum Dan Peranan Sanksi*. Bandung: Remadja Karya CV .
- Soekanto, S. (2019). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Depok: Rajawali Pers.
- Burhan, A. (2001). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan Dan Pengembangan Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Handayani, S. (2002). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rudi Wibowo, Z. H. (2016). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.

Peraturan Perundang-undangan

- Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintah.

Jurnal Ilmiah

- Amelia, N. A. (2014). *Pengaruh Good Governane Dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan*. Jurnal Akuntansi Universitas Jember , Hal 32, Vol. 12 No. 2.
- Arifianty, N. N. (2016). *Analisis Efektivitas Pas Bandara (Paros Airport Including Departures) Dengan Sistem Pelayanan Online Di PT. Angkasa Pura I (Persero) Adisutjipto Yogyakarta*. Universitas Gadjah Mada, Hal 21-22.
- Cahyadi, A. (2016). *Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektroik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya)*. Penelitian Administrasi Publik. JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol 3 No. 2.
- Cekli Setya Pratiwi, C. Y. (2016). *Penjelasan Hukum Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AUPB) Hukum Administrasi Negara*. Jakarta: Judicial Sector Support Program.
- Dwimawanti, I. H. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah)*. "Dialogue" JIAKP, Hal 112-113, Vol.1, No. 1.
- Faisal, M. R. (2017). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Mamuju Tengah*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Gunarto, M. P. (2008). *Kriminalisasi Dan Penalisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda Pajak Dan Retribusi*. Universitas Diponegoro.
- Herlina, Zauhar, S., & Suryadi. (2015). *Kinerja Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan*. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Vol 4 No. 3, Hal 456–465.
- Himawan, A. T. (2017). *Tingkat Ketahanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta)* . Tesis. Universitas Gadjah Mada, Hal 20-21.

- Ismayani, S. (2019). *Implementasi Program Indonesia Pintar (PIP) (Pada Kursus dan Pelatihan Tata Kecantikan Kulit di LPK Yuwita Kota Tasikmalaya)*. Universitas Siliwangi, Hal 52.
- Kusuma, A. A. (2015). *Efektivitas Undang-undang Perlindungan Anak Dalam Hubungan Dengan Perlindungan Hukum Terhadap Anak Korban Perdagangan Orang Di Indonesia*. *Lex et Societatis*, Vol. 3, No. 1.
- Maani, K. D. (2009). *Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Pelayanan Publik*. *Jurnal Demokrasi*, Vol 8 No. 1, Hal 1–14.
- Manaf, A. (2016). *Modul Materi Good Governance Dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Direktorat Pendidikan dan Pelayanan Masyarakat Kedeputusan Bidang Pencegahan Komisi Pemberantasan Korupsi.
- Manossoh, H. (2015). *Implementasi Sistem Akuntansi Pemerintahan Dalam Mewujudkan Good Government Governance Pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Utara*. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, Hal 784-785 Vol. 15 No. 05.
- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Ilmu Politik dan Komunikasi*, Hal 3-5.
- Muliati, E. (2013). *Analisis Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Hal 20-21
- Nurillah, A. s. (2014). *Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia, Penerapan Sistem Akuntansi Keuangan Daerah (SAKD), Pemanfaatan Teknologi Informasi, Dan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada SKPD Kota Depok)*. Universitas Diponegoro, Hal 50.
- Oliver, J. (2013). *Analisis Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Mamuju*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, Vol 53 No. 9, Hal 1689–1699.
- Prameswari K.P, Resen M.G.S.H & Dahana C.D. (2018). *Efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Ketertiban Umum Terkait Penyalahgunaan Fungsi Trotoar Sebagai Tempat Parkir*. Fakultas Hukum Universitas Udayana, Hal 6-7.
- Prastiwi, R. D. (2017). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*. Program Studi Manajemen Universitas PGRI Yogyakarta, Hal 5.

- Ria Ayu Novita, A. B. (2017). *Efektivitas Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1960 Tentang Perjanjian Bagi Hasil Tanah Pertanian (Tanah Kering) Di Desa Bringin, Kecamatan Bayan, Kabupaten Purworejo*. Diponegoro Law Journal, Vol. 6 , No. 2.
- Samsuddin. (2016). *Kinerja pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi)* . Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah Vol. 1 No. 2.
- Sari, D. R. (2018). *Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Smart Netizen Pada Kabupaten Lampung Tengah (Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih)* . Fakultas Ushuluddin Dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan.
- Simamora, B. (2019). *Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Website www.bantulkab.go.id di Pemerintah Kabupaten Bantul)*. Universitas Gadjah Mada, Hal 1-113.
- Siregar, N. F. (2018). *Efektivitas Hukum*. Sekolah Tinggi Agama Islam Barumun Raya, Hal 2.
- Sujatra, A. M. (2018). *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi* .Tesis. Universitas Gadjah Mada.
- Sustiyo Wandu, T. N. (2013). *Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di SMA Karangturi Kota Semarang*. Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreations, 527-528 No.2 Vol.8.
- Toni. (2017). *Analisis Keterbukaan Informasi Publik Dalam Kajian Teori Hak Asasi Manusia Dan Efektivitas Hukum*. Jurnal Hukum Progresif, Hlm 1904-1906 Vol. XI No. 2.
- Wakhid, A. A. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jurnal TAPIs, Hal 54 No. 14 Vol. 01.

Interview

- Hufron, A. S. (2020, Maret 4). Efektivitas Permendagri Nomor 7 tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Untuk Mewujudkan Good Governance). (V. N. Chrismonita, Interviewer)

Internet

Dipetik Februari 15, 2020, dari

<https://www.zonareferensi.com/pengertian-sistem/>

Dipetik Februari 15, 2020, dari

<https://arifashkaf.wordpress.com/2015/10/14/pengertian-sistem-dan-contohnya-softskill/>

Dipetik Februari 14 2020, dari

<https://www.google.com/amp/s/pelayananpublik.id/2019/07/22/administrasi-pengertian-sejarah-tujuan-hingga-manfaatnya/amp/>

Dipetik Juli 30, 2020, dari www.definisi-pengertian.com/2015/05/efektivitas-kompleksitas-bekerjanya-hukum.html?m=1

Dipetik Agustus 2, 2020, dari manageradio.com/administrasi/pengertian-administrasi-dalam-arti-sempit-dan-luas/

Dipetik Februari 15, 2020, dari <https://tpb.uncp.ac.id/2018/12/ciri-citi-tata-kelola-pemerintahan-yang.html?m=1>