

## **Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)**

Verent Nadya Chrismonita<sup>1</sup>, Dyah Adriantini Sintha Dewi<sup>2</sup>, Suharso<sup>3</sup>, Budiharto<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Fakultas Hukum, Universitas Muhammadiyah Magelang, Magelang, Indonesia

✉ suharso@ummgl.ac.id

doi <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>

**Kata Kunci:**  
*Efektivitas;  
pelayanan-  
daring;  
administrasi-  
kependudukan;  
good  
governance*

### **ABSTRAK**

*Tahun 2017-2019 dijumpai pelayanan daring Disdukcapil belum diminati oleh 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 dilihat dari teori efektivitas hukum antara lain faktor hukumnya sendiri, faktor penegak hukum, faktor sarana atau fasilitas pendukung, faktor masyarakat, faktor kebudayaan, dan prinsip good governance yang terdiri dari prinsip profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat. 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. Metode yang digunakan adalah 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. Kesimpulan dari efektif tidaknya penerapan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 adalah 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.*

**Keywords:**  
*Effectiveness;  
online-service;  
population*

### **ABSTRACT**

*In 2017-2019 it was found that Population and Civil Registration Agency online services had not been of interest to the people of Magelang City in*

---

*administration; good governance* 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 seen from the theory of legal effectiveness, including legal factors themselves, law enforcement factors, supporting facilities or facilities, community factors, cultural factors, and the principles of good governance, which consist of the principles of professionalism, accountability, transparency, excellent service, democracy, effectiveness, efficiency, rule of law, and are acceptable to the whole society. 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 Population and Civil Registration Agency at the 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. The conclusion of the effectiveness of the application of Domestic Ministerial Regulation No. 7 of 2019 is that it has not been effective seen from the data of service applicants who from 2017 to 2019 have been less attractive to the public, whereas in 2020 after entering the Covid-19 pandemic online services have become in great demand due to compulsion of social policies that require the public to carry out an application for population documents online.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hak setiap warga negara yang wajib dipenuhi, karenanya negara berkewajiban menyelenggarakan sejumlah pelayanan guna memenuhi hak-hak dasar warga negaranya yang dijamin oleh konstitusi. Mengingat tugas utama penyelenggara negara khususnya pemerintah adalah melayani kepentingan masyarakat, maka pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Sutopo, 2014).

Pada era reformasi saat ini ilmu pengetahuan sudah semakin berkembang yang kemudian melahirkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang canggih dan mutakhir seperti munculnya internet, teknologi berbasis web, dan ekonomi jaringan global. Internet telah disebut sebagai salah satu saluran layanan yang dapat meningkatkan kepercayaan dan keyakinan dalam kontak warga dengan pemerintah. Dengan demikian, kemanfaatan yang dapat dirasa dari penggunaan teknologi informasi banyak sektor publik khususnya pemerintah memanfaatkan dalam rangka memberikan pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik khususnya pada layanan administrasi dalam suatu lembaga pemerintah saat ini tidak terlepas dari penerapan sistem informasi yang terletak pada

pelaksanaan kegiatan perekaman dan penyimpanan berbagai informasi penting bagi suatu organisasi yang dilakukan secara sistematis, tepat, dan akurat melalui media komputer (Fahlefi, 2014).

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). Instruksi tersebut ditindaklanjuti oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang dengan cara menerapkan sistem daring pada permohonan pembuatan dokumen kependudukan. Penggunaan sistem daring dalam pelayanan publik Disdukcapil Kota Magelang ini merupakan pembaharuan pemerintah dalam mewujudkan good governance. Good governance adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokratis elitis menjadi birokrasi populis (Cahyadi, 2018)

Disdukcapil Kota Magelang dalam memberikan pelayanan masih dalam bentuk pelayanan manual dan pelayanan daring. 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 yang dilihat melalui sembilan jenis pelayanan berdasarkan dokumen yang paling sering diterbitkan dan dibutuhkan oleh masyarakat antara lain KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian, E-KTP, KK, Perpindahan Keluar dan Kedatangan. Data statistik pelayanan manual dan pelayanan daring dari tahun 2017-2019 disajikan dalam Gambar 1 dan Gambar 2.



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



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

Berdasarkan data yang disajikan dalam Gambar 1 dan Gambar 2, dapat diketahui bahwa masyarakat kurang tertarik akan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan melalui sistem daring dibuktikan mulai dari tahun 2017 hingga 2019 jumlah pemohon daring tidak sebanyak pelayanan secara manual. Berdasarkan hasil wawancara (Hufron, 2020), peneliti menemukan beberapa masalah penting yang terdapat di Disdukcapil Kota Magelang dalam pembuatan dokumen kependudukan melalui daring yaitu:

- a. 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;
- b. 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;
- c. 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. Kemajuan teknologi yang ada secara tidak langsung dapat meningkatkan produktivitas suatu organisasi karena produktivitas merupakan hal utama dalam mengukur efektivitas dalam rangka memanfaatkan seluruh masukan atau *input* dalam menghasilkan *output* (Rishna, 2019).

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. Penelitian terdahulu sebagai yang diteliti oleh Hendral Veno & Efa Laela Fakhriah menyatakan bahwa 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) (Veno & Fakhriah, 2019).

Hal tersebut diukur melalui faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas hukum yang terdiri dari 4 aspek yaitu:

- a. Faktor hukumnya sendiri. Berdasarkan pengalaman empiris, masih terdapat peraturan perundang-undangan tentang berita bohong yang belum tersistematisasi dengan baik dan benar;
- b. Faktor penegak hukum. Masih sedikitnya aparat penegak hukum yang gagap teknologi (gaptek);
- c. Faktor sarana prasarana, akses dan koordinasi dengan provider penyedia layanan, jasa seluler dan internet masih terbatas, dan belum memiliki server khusus yaitu digital forensic;
- d. 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.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Fidyah Nita Ramadani menyatakan penerapan kebijakan PATEN di kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar berjalan baik dan optimal dilihat dari aspek yakni (Ramadani, 2009):

- a. Kepastian hukum (*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. Akuntabilitas yang diberikan kepada masyarakat cukup baik, menunjukkan bahwa pegawai dapat mempertanggungjawabkan program yang dilaksanakan;
- c. Bentuk transparansi 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. Profesionalisme yang dimiliki oleh pegawai dikatakan cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena telah diberi pelatihan-pelatihan terlebih dahulu dalam memberikan pelayanan;
- e. Partisipasi terlihat dari sumbangsih kritik dan saran dari masyarakat yang teratur, dan memenuhi persyaratan ataupun standar pelayanan yang ada di kantor.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Sondil E. Nubatonis, Sugeng Rusmiwari, Son Suwasono menyatakan bahwa (Nubatonis, Rusmiwari, & Suwasono, 2014):

- a. Implementasi Prinsip Profesionalitas sudah efektif dilihat dari kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat optimal dan didukung pula dengan peningkatan kemampuan melalui pelatihan-pelatihan;
- b. Implementasi prinsip akuntabilitas sudah berjalan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Karena aparatur pemerintah selalu konsisten terhadap tugas dan tanggungjawabnya;
- c. Implementasi prinsip Transparansi sangat efektif. Hal ini dapat dilihat dari bentuk informasi yang disampaikan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Kota Malang;
- 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 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;
- e. Implementasi Prinsip Demokrasi dan Partisipasi sangat efektif karena selalu menjunjung tinggi nilai keinginan dan kehendak rakyat;

- 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;
- g. Implementasi Prinsip Supermasi Hukum sudah berjalan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku karena kebijakan-kebijakan tersebut dapat diberlakukan secara adil dan konsisten.

Namun demikian, berdasarkan teori efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto terdiri dari faktor undang-undang, faktor penegak hukum, faktor sarana dan fasilitas pendukung, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan serta prinsip *good governance* yaitu profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektifitas, dan supremasi hukum. Pelaksanaan *layanan* Disdukcapil Kota Magelang dengan melibatkan pemohon daring Disdukcapil Kota Magelang perlu adanya evaluasi agar dapat mengukur tingkat efektivitasnya.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Disdukcapil Kota Magelang dalam rangka mewujudkan *Good Governance*. Selain itu juga tujuannya untuk mengetahui hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring dan bagaimana solusinya.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan yuridis empiris. Pendekatan ini dilakukan dengan mengidentifikasi dan mengkonsepsikan hukum sebagai institusi sosial yang *riil* dan *funksional* 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.

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif, dimana 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 dengan cara 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 Sedangkan menurut Nawawi dalam (Muslim, 2017) penelitian dengan metode deskriptif adalah pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan seseorang, masyarakat, lembaga, dan lain-lain berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari hasil:

- a. Wawancara antara penulis dengan narasumber yang berhubungan dengan objek permasalahan yang diangkat (Ashshofa, 2001);
- b. Kuesioner yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang tersusun secara sistematis (Nurillah & Muid, 2014) dan diajukan kepada 165 pemohon daring Via WhatsApp;
- c. Dokumentasi antara lain Renstra Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2016-2021 dan nomor pemohon daring.

Serta data sekunder yang diperoleh dari buku-buku literatur yang terkait dengan penelitian. Metode analisis data yang digunakan yaitu menurut Milles dan Huberman dalam (Wandi, Nurharsono, & Raharjo, 2013) dengan tahapan pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### ***3.1. Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance***

Pelayanan administrasi merupakan pelayanan pemberian dokumen oleh pemerintah dimulai dari seseorang yang lahir memperoleh akta kelahiran hingga meninggal dan memperoleh akta kematian, termasuk segala hal-hal yang diperlukan oleh penduduk dalam menjalani kehidupannya, seperti memperoleh izin mendirikan bangunan, izin usaha, sertifikat tanah, dan surat nikah. Pada era globalisasi saat ini negara Indonesia banyak mengalami perubahan kondisi khususnya pada bidang pelayanan yang menyebabkan diperlukannya suatu kebijakan-kebijakan baru berupa peningkatan kualitas pelayanan untuk menyeimbangkan perubahan kondisi yang semakin berkembang ini. Bentuk peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang diteliti oleh peneliti yaitu pada sistem pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Magelang yang sejak tahun 2017 melahirkan inovasi berupa sistem pelayanan berbasis daring atau yang lebih dikenal masyarakat disebut dengan sistem online.

Dasar hukum layanan daring Disdukcapil Kota Magelang pada tahun 2017 adalah Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Pasal 82 dan Pasal 83 tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang telah diubah menjadi Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Selanjutnya pada tahun 2018 dasar hukum sistem layanan daring yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 19 tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan, Surat Keputusan Walikota Magelang tentang Pembentukan Tim Supervisi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online, dan Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sampai kemudian pada tahun 2019 lahir Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring menyebutkan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru (Peraturan Mendagri, 2019). Pasal 1 Ayat 2 Permendagri Nomor 7 tahun 2019 menyebutkan pelayanan Administrasi Kependudukan Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi, dan informasi (Peraturan Mendagri, 2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring memberikan banyak kemudahan dan keuntungan untuk pemohon pelayanan Disdukcapil Kota Magelang sendiri, antara lain adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi melalui internet, pelayanan yang tidak perlu datang langsung sehingga lebih efisien waktu dan biaya yang dikeluarkan. Pelayanannya pun bisa dilakukan lewat laptop, komputer atau handphone sehingga bisa dilakukan di mana saja.

Pada rentang waktu tahun 2017 hingga tahun 2019 sampai dibentuk Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 pelayanan Disdukcapil telah diterapkan sistem pelayanan secara daring melalui website Pelayanan Online Disdukcapil Kota Magelang. Akan tetapi, pelayanan manual dengan cara datang langsung ke Disdukcapil masih tetap berjalan seperti saat sebelum dibentuk aplikasi pelayanan secara daring. Pelayanan manual tetap

berjalan seperti biasa bahkan dilihat dari data statistik pelayanannya, pelayanan secara manual justru lebih diminati masyarakat saat mengurus dokumen. Hal ini karena pelayanan melalui sistem daring masih belum familiar bagi masyarakat. Selain itu masyarakat juga masih kesulitan mengakses internet dan anggapan bahwa mengurus dokumen secara manual justru lebih cepat daripada melakukan pelayanan daring.

Kondisi masyarakat yang belum memungkinkan tersebut, maka sesuai Pasal 12 Ayat 1 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 menyebutkan “Dalam hal penduduk tidak dapat menggunakan fasilitas Pelayanan Adminduk Daring, penduduk menggunakan pelayanan manual”. Pelayanan manual yang dimaksud adalah pelayanan yang dilaksanakan dengan datang langsung ke Disdukcapil Kota Magelang dengan membawa persyaratan pembuatan dokumen yang diperlukan, kemudian pada penginputan atau upload data pemohon dibantu oleh petugas Disdukcapil Kota Magelang yang dalam hal ini telah disebutkan dalam Pasal 12 Ayat 3 bahwa operator yang melaksanakan pelayanan manual, melakukan input data permohonan penduduk ke dalam SIAK dan melakukan alih media formulir permohonan penduduk ke dalam Pelayanan Adminduk Daring (Peraturan Mendagri, 2019).

Dari data yang didapatkan peneliti berkaitan dengan pelayanan pembuatan dokumen Administrasi Kependudukan secara daring terdapat perubahan kondisi sejak bulan Maret 2020 hingga akhir penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu bulan Juli 2020. Perubahan kondisi tersebut merupakan pandemi *corona virus disease* (Covid-19). Dimana perubahan kondisi tersebut memberikan dampak besar pada dunia khususnya pada kehidupan manusia baik secara ekonomi, sosial, budaya, bahkan keagamaan. Masyarakat dituntut untuk ikut andil dalam rangka memutus rantai penyebaran Covid-19 dengan cara melakukan segala kegiatan baik itu pekerjaan, sekolah, beribadah, dan lain-lain untuk dilakukan di rumah saja. Oleh karena itu, instansi-instansi khususnya Disdukcapil Kota Magelang dalam mengadakan pelayanan diprioritaskan ke pelayanan daring. Untuk melihat perbandingan jumlah pemohon pembuatan dokumen selama sebelum pandemi Covid-19 yaitu mulai dari tahun 2017 sampai 18 Maret 2020 dan saat pandemi Covid-19 yaitu mulai 19 Maret 2020 sampai akhir penelitian yaitu bulan Juli 2020 peneliti mencantumkan jumlah pemohon Disdukcapil Kota Magelang yang disajikan pada Tabel 1.

**Tabel 1.** Data pemohon manual sebelum pandemi Covid-19

No.	Jenis Pelayanan	Manual			
		2017	2018	2019	2020
1.	Akta Kelahiran	2.249	1.291	1.865	95
2.	Akta Kematian	1.838	1.234	1.127	208
3.	E-KTP	9.016	15.144	10.900	3.651
4.	KIA	10.549	8.557	5.607	1.050
5.	Kartu Keluarga	13.086	12.510	10.972	2.518
6.	Perpindahan Keluar	2.251	2.214	2.288	489
7.	Kedatangan	2.521	2.618	2.687	584

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

**Tabel 2.** Data pemohon daring sebelum pandemi Covid-19

No.	Jenis Pelayanan	Manual			
		2017	2018	2019	2020
1.	Akta Kelahiran	215	1.179	796	56
2.	Akta Kematian	115	762	546	268
3.	E-KTP	6	24	11	2
4.	KIA	7	17	30	18
5.	Kartu Keluarga	4	15	29	1
6.	Perpindahan Keluar	10	20	17	0
7.	Kedatangan	1	9	14	0

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

**Tabel 3.** Data Pemohon saat Pandemi Covid-19

<i>Sumber:</i>	No.	Jenis Pelayanan	Saat Pandemi Covid-9		<i>(website</i>
			Manual	Daring	
			2020	2020	
	1.	Akta Kelahiran	0	605	
	2.	Akta Kematian	82	409	
	3.	E-KTP	2	297	
	4.	KIA	1.187	134	
	5.	Kartu Keluarga	0	479	
	6.	Perpindahan Keluar	296	402	
	7.	Kedatangan	268	461	

*layanan.disdukcapil.magelangkota.go.id)*

Berdasarkan Tabel 1, Tabel 2 dan Tabel 3, sebelum ada pandemi Covid-19 masyarakat lebih memilih untuk melakukan pembuatan dokumen secara manual dengan datang langsung ke Disdukcapil Kota Magelang dengan alasan banyak masyarakat yang menganggap pelayanan manual lebih cepat proses penerbitannya dibandingkan dengan pelayanan daring. Tetapi sejak perubahan kondisi pandemi Covid-19 masyarakat lebih suka melakukan pembuatan dokumen secara daring dengan alasan untuk memutus rantai penyebaran Covid-19.

Untuk melihat seberapa efektif Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Disdukcapil Kota Magelang peneliti akan mengkontraskan dengan teori yang telah dibahas pada bab sebelumnya yaitu teori efektivitas menurut Soerjono Soekanto. Soerjono menyebutkan bahwa sebuah peraturan dikatakan efektif apabila sudah memenuhi 5 unsur yang telah ditulis dalam bukunya yang berjudul *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 dapat ditinjau dari:

a. Faktor hukum

Berkaitan dengan berlakunya undang-undang, terdapat beberapa asas yang tujuannya adalah agar undang-undang tersebut mempunyai dampak positif. Asas-asas tersebut antara lain:

1. Undang-undang tidak berlaku surut. Artinya, Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring hanya diterapkan pada peristiwa yang telah disebut dalam undang-undang tersebut, dan telah dinyatakan berlaku;

2. Undang-undang yang dibuat oleh Penguasa yang lebih tinggi, mempunyai kedudukan yang lebih tinggi pula, hal ini mengingat dibentuknya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring didasarkan oleh Undang-undang yang kedudukannya lebih tinggi sebelumnya;
3. Undang-undang yang khusus yaitu Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring mengesampingkan undang-undang yang bersifat umum, walaupun peristiwa khusus tersebut dapat pula diberlakukan dalam undang-undang lain yang menyebutkan peristiwa tersebut baik secara luas maupun secara umum;
4. Undang-undang yang berlaku belakangan, membatalkan undang-undang yang berlaku terdahulu. Artinya Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring membatalkan peraturan yang dijadikan landasan pelayanan daring di Disdukcapil Kota Magelang pada tahun 2017-2018 sebelum lahir Permendagri Nomor 7 Tahun 2019;
5. Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring tidak dapat diganggu gugat.

b. Faktor Penegak Hukum

Penegak hukum yang dimaksud adalah pegawai Disdukcapil Kota Magelang. Untuk melihat sejauh mana kinerjanya dalam memberikan pelayanan didapatkan hasil dari wawancara (Hufron, 2020) bahwa setiap awal tahun selalu dibuat Standar Kinerja pegawai (SKP) yang harus dilaksanakan oleh pegawai Disdukcapil Kota Magelang dalam memberikan pelayanan pembuatan dokumen kependudukan. Kode etik Aparatur Sipil Negara (ASN) juga dibuat berkaitan dengan disiplin seorang Pegawai Negeri Sipil (PNS). Apabila terjadi suatu penyimpangan atau pelanggaran akan diberikan peringatan, kemudian pembinaan dari atasan, tetapi hingga saat ini belum pernah terjadi penyimpangan.

Masalah yang masih ditemui adalah keterbatasan kemampuan pegawai dalam pemanfaatan teknologi informasi (internet) untuk pegawai yang sudah mendekati lanjut usia, kemudian kurangnya personil ASN sehingga membutuhkan Tenaga Harian Lepas (THL) dalam membantu kinerja ASN. Pelayanan yang diberikan Disdukcapil pun belum seluruhnya berjalan baik berdasarkan tanggapan 45 responden mengenai kecepatan

pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil, 28% masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan melalui sistem daring dirasa kurang cepat dan 7% masyarakat mengatakan tidak cepat. Data tersebut disajikan dalam Gambar 3.



**Gambar 3.** Kecepatan Pelayanan

*Sumber:* Data responden yang telah diolah

c. Faktor sarana atau fasilitas pendukung

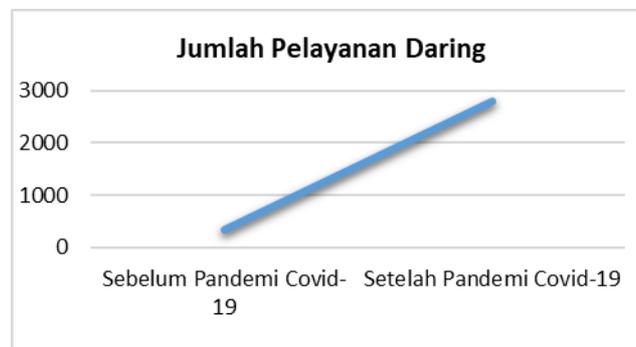
Faktor sarana dan fasilitas sesuai Pasal 39 Ayat 2 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring meliputi perangkat keras, perangkat lunak, sumber daya manusia, pengamanan, pengembangan, dan pemeliharaan. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Disdukcapil Kota Magelang berkaitan dengan perangkat keras meliputi *data center*, *data recovery center*, dan perangkat pembaca data yang sudah tersedia. Perangkat lunak meliputi sistem pendukung SIAK sudah tersedia. Untuk peralatan masih banyak yang perlu di-*upgrade* karena sebagian alat seperti komputer dan perekam adalah hibah dari pemerintah pusat yang usianya kurang lebih 10 tahun. Peralatannya pun sering mengalami *trouble*.

Selanjutnya untuk tenaga manusia, sejak adanya moratorium PNS perbandingan ASN dengan THL adalah 50% : 50%, karena banyak ASN yang sudah purna dan tidak ada penggantinya. Secara kepegawaian, THL sifatnya hanya ditugaskan pada saat saat tertentu sedangkan ASN dituntut untuk bekerja setiap waktu.

Sedangkan fasilitas pendukung dilihat secara fisik untuk pelayanan tempatnya terlalu sempit, halaman parkir dan ruang tunggu yang terbatas. Berkaitan dengan pengamanan, pengembangan dan pemeliharaan sarana dan fasilitas layanan Disdukcapil Kota Magelang sudah dilaksanakan sesuai dengan yang telah disebutkan dan dijelaskan dalam Rencana Strategis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Magelang Tahun 2016-2021.

## d. Faktor masyarakat

Faktor masyarakat yang mempengaruhi keefektifan hukum adalah karakter masyarakat Indonesia yang belum terbiasa dengan sistem daring, terutama saat sebelum muncul pandemi Covid-19. Dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan, masyarakat lebih memilih melakukan permohonan dengan cara datang langsung ke Disdukcapil. Sedangkan saat pandemi minat masyarakat mengenai permohonan daring berubah menjadi lebih banyak daripada permohonan manual. Hal ini ditunjukkan dari jumlah pemohon pada tahun 2020 sebelum pandemi Covid-19 terhitung mulai 1 Januari 2020 s/d 18 Maret 2020 jumlah pelayanan daring seluruhnya berjumlah 345 pemohon, sedangkan layanan daring saat pandemi Covid-19 mulai 19 Maret 2020 s/d peneliti melakukan penelitian terakhir yaitu 22 Juli 2020 seluruhnya berjumlah 2.787 pemohon. Sehingga perbandingan pemohon layanan daring tahun 2020 sebelum dan saat pandemi Covid-19 adalah 11 % : 92% , yang disajikan dalam Gambar 4.



**Gambar 4.** Jumlah Permohonan Pelayanan Daring Sebelum dan saat Pandemi Covid-19  
*Sumber: Data responden yang telah diolah*

## e. Faktor Budaya

Faktor budaya dapat dikatakan juga sebagai faktor kebiasaan yang ada pada diri masyarakat, menurut pendapat peneliti kebiasaan masyarakat yang masih menjelma sampai saat ini adalah masyarakat sulit untuk mempelajari hal-hal baru dan masih beranggapan bahwa layanan permohonan secara daring justru memberikan kesan ribet. Ditambah juga dengan kondisi masyarakat yang masih gagap teknologi. Sehingga, masyarakat beranggapan pelayanan secara manual prosesnya lebih cepat selesai dibandingkan pelayanan daring.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dalam permohonan pembuatan dokumen kependudukan masih ditemui masyarakat yang kesadaran hukumnya kurang. Hal ini dibuktikan berkaitan dengan pelayanan perekaman KTP elektronik, idealnya dari

seluruh masyarakat kota Magelang yang usianya memasuki 17 tahun ataupun kurang dari 17 tahun tetapi sudah menikah. Dengan demikian harus segera melakukan perekaman KTP-el, namun di lapangan masih ada warga masyarakat yang kategori usianya sudah memenuhi syarat tetapi belum memiliki identitas KTP. Hal ini juga disebabkan karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang tidak bisa mereka lakukan untuk dapat hadir ke Disdukcapil, contohnya orang yang sudah lanjut usia tetapi belum melakukan perekaman KTP-el dan orang-orang keterbatasan fisik yang membuat pihak keluarga malu untuk membawa ke Disdukcapil. Oleh karena itu tugas Disdukcapil harus menyisir warga masyarakat agar memiliki kesadaran sendiri untuk melakukan perekaman dan mendatangi kediaman khusus bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan untuk melakukan perekaman.

Sesuai dengan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Soerjono Soekanto dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan secara daring sesuai Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring belum efektif dilaksanakan dilihat dari kesadaran masyarakat yang kurang dalam melakukan permohonan secara daring saat sebelum pandemi Covid-19 serta keterbatasan kemampuan pegawai dalam pemanfaatan teknologi informasi. Kepatuhan masyarakat dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen kependudukan saat pandemi Covid-19 memang mengalami peningkatan yang disebabkan adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melihat kenyataan bahwa dunia sedang berubah.

Untuk melihat sejauh mana Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring sudah efektif atau belum di kalangan masyarakat dalam melaksanakan permohonan pembuatan dokumen kependudukan, peneliti melakukan survey melalui kuesioner kepada 165 responden yang dikirim via Whatsapp. 165 responden tersebut adalah pemohon yang sudah melakukan permohonan daring terhitung sejak tanggal 1 Juli 2020 - 9 Juli 2020. Hasil yang didapatkan, 46 orang bersedia untuk mengisi kuesioner sedangkan 119 orang tidak mengisi kuesioner.

Hasil yang diperoleh dari penyebaran kuesioner mengenai penilaian terhadap pelayanan daring di Disdukcapil Kota Magelang disajikan pada Tabel 4.

**Tabel 4.** Keterangan Tempat Tinggal Responden

No.	Kecamatan	Jumlah Responden
1.	Magelang Selatan	13

2.	Magelang Tengah	14
3.	Magelang Utara	13
4.	Sawangan	1
5.	Tempel , Sleman	1
6.	Tegalrejo	1
7.	Menganti, Gresik	1
8.	Bandongan	2
	Jumlah	46

*Sumber: Data responden yang telah diolah*

Hasil dari penilaian 46 responden dan wawancara yang dilakukan peneliti jika dikaitkan dengan prinsip-prinsip *Good Governance* menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 adalah sebagai berikut:

1. Prinsip profesionalitas, kemampuan pegawai Disdukcapil Kota Magelang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan kemampuan, keahlian, dan latarbelakang pendidikan pegawai. Pegawai Disdukcapil terdiri dari ASN dan THL. ASN dalam memberikan pelayanan dibantu oleh THL, karena secara teknis kinerja THL lebih cepat dan lebih menguasai teknologi, sehingga dalam kinerjanya ditempatkan pada bagian yang berhubungan dengan teknologi. Dari hasil penelitian 65% masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan melalui sistem daring lebih cepat, sedangkan 28% mengatakan kurang cepat dan 7% mengatakan tidak cepat. Kecepatan penerbitan dokumen kependudukan sangat dipengaruhi dari kesadaran pemohon sendiri terkait dengan kelengkapan berkas persyaratan pada saat pengajuan. Kondisi tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.



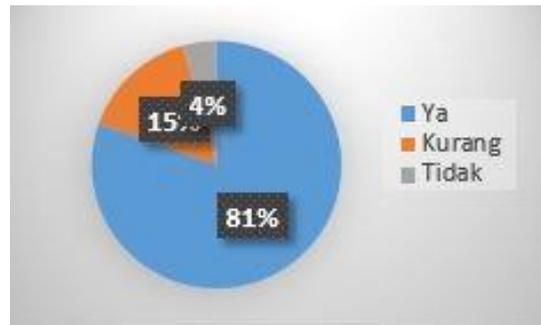
**Gambar 5.** Kecepatan Pelayanan Daring Disdukcapil Kota Magelang

*Sumber: Data responden yang telah diolah*

Untuk pengembangan kemampuan pegawai melalui pelatihan-pelatihan tidak dianggarkan sebagai kegiatan khusus. Pelatihan hanya sering diberikan untuk

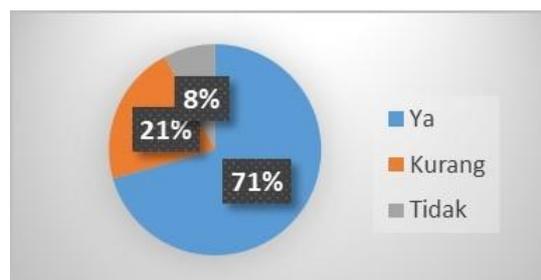
- pegawai ASN senior diluar kota yang selanjutnya akan dibekalkan pada pegawai Disdukcapil yang secara teknis menanganinya.
2. Prinsip akuntabilitas, perbuatan dari kegiatan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 bahwa sistem pelayanan administrasi kependudukan perlu dilakukan dengan cara yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan menerapkan mekanisme pelayanan secara daring. Terkait dengan pelayanan telah disajikan informasi yang benar dan lengkap melalui website yg dapat diakses secara umum terkait dengan informasi Adinistrasi Kependudukan. Disdukcapil Kota Magelang juga menyediakan jalur pengaduan bagi masyarakat yang ingin mendapatkan informasi di luar layanan website, disediakan juga video tutorial permohonan online di youtube Disdukcapil Kota Magelang yang dapat diakses oleh semua orang.
  3. Prinsip transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui keterbukaan informasi dan memberi kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Bentuk prinsip transparansi yang dilakukan Disdukcapil Kota Magelang adalah dalam bentuk sosialisasi terkait pelayanan daring dengan terjun langsung ke tiap Kelurahan yang ada di Kota Magelang setiap tahun, namun sejak memasuki pandemi Covid-19 belum diperkenankan untuk melaksanakan sosialisasi tatap muka kembali. Sosialisasi ini dilakukan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat yang kurang memahami terkait tata cara permohonan secara daring. Serta memberikan pemahaman bagi masyarakat yang masih menganggap bahwa permohonan daring memberikan kesan ribet. Dalam penyelenggaraan penerbitan dokumen kependudukan, Disdukcapil juga memiliki Standar Operasional Prosedur dan Standar Pelayanan Publik sebagai sistem pemberian informasi pada publik. Output yang diharapkanpun sudah memenuhi tujuan berupa penerbitan dokumen kependudukan.
  4. Prinsip pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan Disdukcapil Kota Magelang yang diberikan baik pelayanan offline dan online sudah terpadu, terarah, dan terprogram sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan dan Permendagri Nomor 7 tentang

Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Layanan daring yang digunakan baik disemua Kabupaten/Kota se-Jawa Tengah menggunakan aplikasi yang telah difasilitasi oleh provinsi khususnya Dinas Pemberdayaan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jawa Tengah yang telah dibuat sesuai dengan Undang-undang yang mengatur.



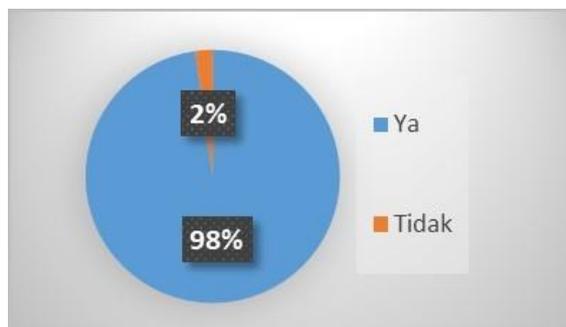
**Gambar 6.** Pelayanan Disdukcapil Selalu Terpadu, Terarah, dan Terprogram  
*Sumber: data responden yang telah diolah*

Dari hasil penelitian, penyelenggaraan pelayanan dilihat dari segi kepastian waktu, kejelasan tarif serta sarana dan fasilitasnya sudah menunjukkan kesesuaian dilihat dari jawaban responden bahwa 81% menjawab Disdukcapil bersifat terbuka dari segi waktu, tarif serta sarana dan fasilitasnya, sedangkan 15% mengatakan kurang dan 4% menjawab tidak.



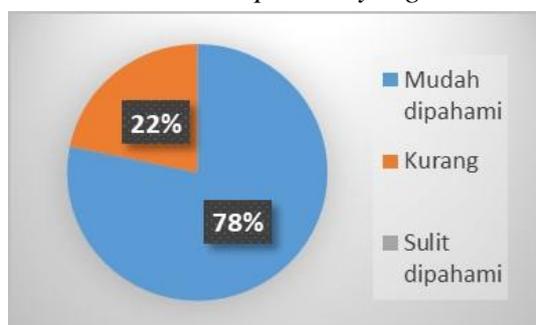
**Gambar 7.** Sifat Keterbukaan Segi Waktu, Tarif serta Sarana dan Fasilitasnya  
*Sumber: data responden yang telah diolah*

Berkaitan dengan kemudahan mengakses informasi dihasilkan 98% responden mengatakan bahwa informasi pembuatan dokumen secara daring mudah diakses. 78% mengatakan bahwa informasi tata cara pembuatan dokumen mudah dipahami dan 91% mengatakan bahwa pembuatan dokumen secara daring mudah dilakukan yang ditunjukkan dengan diagram sebagai berikut:



**Gambar 8.** Informasi Pembuatan Dokumen Secara Daring Mudah Diakses

*Sumber: data responden yang telah diolah*

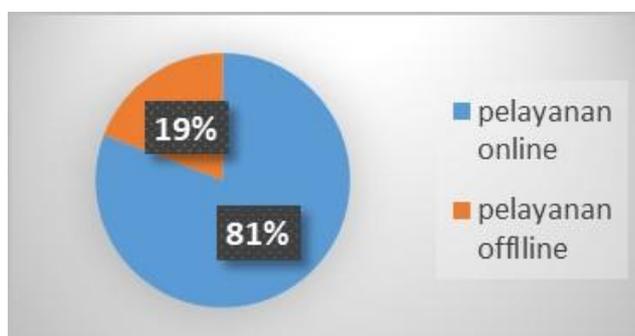


**Gambar 9.** Informasi Tata Cara Pembuatan Dokumen Mudah Dipahami

*Sumber: data responden yang telah diolah*

5. Prinsip 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. Melalui pembentukan program SISAKTI (aksi siap antar akta kematian) sebagai salah satu produk dari layanan daring, pihak Disdukcapil Kota Magelang dalam pembentukan SISAKTI menggandeng unsur perwakilan RT, RW, dan tokoh masyarakat atau kader bersama lurahnya di tiap daerah di Kota Magelang. Perwakilan-perwakilan tersebut diundang untuk mengadakan sosialisasi pengadaan kegiatan SISAKTI menggunakan layanan daring.
6. Prinsip efisiensi dan efektivitas, dari hasil penelitian melalui pemanfaatan teknologi informasi (internet) dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa masyarakat merasa pelayanan yang diadakan dengan sistem daring memberikan kemudahan dan keuntungan dari segi waktu dan biaya. Dari 46 responden, 72% menjawab bahwa pelayanan daring membuat biaya yang dikeluarkan lebih sedikit karena mereka tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dan fotokopi persyaratan, cukup membayar

biaya pengiriman dokumen lewat POS, selanjutnya sebanyak 17% masyarakat menjawab bahwa melalui pelayanan daring, biaya yang dikeluarkan justru lebih membebani daripada pelayanan secara manual karena harus membayar biaya POS, dan 9% menjawab bahwa biaya yang dikeluarkan dari pelayanan daring maupun manual sama saja. Sedangkan tanggapan terkait pelayanan daring lebih efisien waktu, 78% masyarakat menjawab bahwa pelayanan secara daring tidak banyak membuang waktu karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja, serta tidak perlu mengantri. Sedangkan 22% responden menjawab bahwa pelayanan daring tidak efektif dilakukan karena permohonan lebih cepat dilakukan secara manual, hal ini disebabkan karena masih ditemukan penerbitan dokumen yang lebih dari 1x24 jam. Terkait dengan pandemi Covid-19 pelayanan daring sangat efektif dilakukan karena untuk menghindari terkena paparan virus Covid-19.



**Gambar 10.** Pendapat Mengenai Pelayanan yang Efektif dan Mudah Dilakukan

*Sumber: Data responden yang telah diolah*

Hasil penelitian menurut diagram di atas, sebanyak 81% responden lebih memilih pelayanan secara online dengan alasan lebih menghemat waktu, hemat biaya, praktis, dan dapat meminimalisir KKN. Sedangkan 19% memilih pelayanan offline karena pelayanannya lebih jelas dan lebih cepat.

- Supremasi hukum dan dapat diterima oleh masyarakat. Dalam praktik penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dalam pelayanan secara daring tetap berpedoman pada undang-undang yang berlaku secara murni dan konsekuen serta menyesuaikan semua perundang-undangan sebelumnya agar material tidak bertentangan atau menyimpang dari hukum positif yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan administrasi Kependudukan secara daring dibentuk untuk mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa

pengecualian. Dengan layanan secara daring ini akan membantu masyarakat dalam hal pelayanan publik karena dapat diakses oleh seluruh masyarakat Kota Magelang.

### **3.2. Hambatan dan Solusi dalam Pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Daring**

Sistem layanan pembuatan dokumen kependudukan yang dilakukan secara daring di Disdukcapil Kota Magelang belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga memiliki beberapa hambatan yang dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai pemohon maupun pihak lain yang terkait. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, hambatan pelayanan secara daring baik sebelum dan saat pandemi Covid-19 antara lain:

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah pegawai Disdukcapil Kota Magelang yang berlatar belakang ASN. Selama ini tidak semuanya dapat menguasai teknologi informasi seperti komputer atau internet, hal ini karena banyak yang sudah purna namun belum ada pengganti. Sehingga, untuk membantu menyelesaikan tugas dibantu oleh THL dimana THL kebanyakan lebih menguasai teknologi. Selain itu juga, masih adanya keluhan dari beberapa pemohon mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas Disdukcapil kurang cepat.

b. Kurang maksimalnya sosialisasi Disdukcapil kepada masyarakat

Terdapat masyarakat yang kurang memahami pentingnya legalitas penduduk sehingga masih ada warga yang belum melakukan permohonan identitas kependudukan seperti pembuatan KTP-el yang membuat Disdukcapil harus menyisir agar masyarakat memiliki kesadaran untuk datang melakukan permohonan KTP-el. Masih ada juga beberapa masyarakat yang mengalami kebingungan dan gagap dalam melakukan permohonan pembuatan dokumen secara daring karena tidak familiar dengan sistem internet.

Sejak perubahan kondisi pandemi Covid-19 untuk menghindari paparan virus Covid-19 maka dikeluarkan suatu kebijakan yang sebelumnya *work form office* dialihkan menjadi *work from home* dimana semua pelayanan diarahkan ke pelayanan daring, namun masih ada masyarakat yang datang ke Disdukcapil karena ketidaktahuan bahwa pelayanan sudah diprioritaskan dalam sistem daring. Hal ini dimungkinkan sosialisasi selama pandemi yang diberikan baik melalui website maupun surat edaran yang

menginformasikan tentang penggunaan layanan daring sebagai sarana pendaftaran administrasi kependudukan dan tidak menerima tatap muka, kecuali untuk layanan pencatatan kawin cerai yang disebarluaskan ke tiap-tiap kelurahan Kota Magelang dirasa belum maksimal.

c. Sistem layanan mengalami *trouble*

Pada awal pandemi Covid-19 sistem layanan daring sering mengalami trobel karena yang sebelumnya layanan daring tidak terlalu banyak pengguna, namun saat pandemi layanan daring menjadi lebih banyak diakses setiap hari dari pemohon se-Jawa Tengah. Sementara layanan daring itu rata-rata dipasang di server Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa (Dispermades) Pemerintah Provinsi yang menggunakan perangkat dan infrastruktur yang disupport oleh Dispermades. Sedangkan jaringan dari provinsi tersebut masih belum begitu mengantisipasi akan terjadinya kendala tersebut. Sehingga data lonjakan awal kurang terantisipasi dengan baik dan menyebabkan trobel karena *traffic* yang terlalu tinggi.

d. Faktor non teknis.

Faktor non teknisnya adalah terjadinya eror pada alat perekam E-KTP dan komputer karena usianya yang kurang lebih sudah 10 tahun dan merupakan hibah dari pemerintah pusat, sedangkan untuk memperbaiki belum ada teknisi yang berasal dari pemerintah daerah.

Untuk mengatasi kendala-kendala yang telah dijelaskan, solusinya adalah Disdukcapil harus lebih memperhatikan aduan yang banyak dipertanyakan oleh masyarakat, ketika ada banyak pertanyaan maka Disdukcapil berinisiatif membuat tutorial untuk menjawabnya. Seperti contohnya membuat tutorial melakukan permohonan pembuatan dokumen secara daring melalui video tutorial yang diupload pada *channel* youtube Disdukcapil Kota Magelang. Berkaitan dengan kurang maksimalnya sosialisasi tentang pelayanan daring, pihak Disdukcapil harus lebih aktif untuk memberikan penyuluhan secara keliling baik kelurahan, kecamatan, organisasi masyarakat, dan lain-lain untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam melakukan permohonan daring. Sedangkan untuk perbaikan sistem layanan akan diantisipasi oleh Pemerintah Provinsi secara langsung dengan memperbaharui jaringan pada sistem yang terindikasi mengalami trobel.

Hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas memiliki beberapa persamaan antara lain dilihat dari faktor penegak hukumnya masih ditemui aparat hukum yang masih gagap teknologi, sedangkan dilihat dari faktor sarana dan fasilitas pendukungnya masih ditemui server yang seringkali mengalami trobel peralatan yang kurang memadai karena usia peralatan yang sudah lama. Dilihat dari faktor masyarakatnya masih ditemui karakter masyarakat Indonesia dalam menyikapi hal-hal baru yang berhubungan dengan sistem informasi, serta dari dibentuknya peningkatan kualitas pelayanan publik pada penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas sudah menunjukkan tata pemerintahan yang terpadu dan terprogram. Namun juga terdapat beberapa hal yang membedakan antara penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu analisis *good governance* digunakan untuk mengukur peningkatan kinerja suatu organisasi pelayanan publik sedangkan dalam penelitian ini mengukur keefektivitasan pelayanan publik secara daring.

#### **4. KESIMPULAN**

Berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi hukum menurut Soerjono Soekanto, 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 saat 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 segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kota Magelang berupa penerbitan dokumen yang tidak selalu tepat waktu yaitu 1x24 jam. Kekurangan 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. Berdasarkan penerapan prinsip *good governance* 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.

Hambatan dalam pelaksanaan sistem pelayanan administrasi kependudukan melalui daring. Pertama, pegawai Disdukcapil Kota Magelang yang berlatar belakang 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 Dispermades Pemerintah Provinsi sehingga sesekali terjadi trobel 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 kendala.

## REFERENSI

- Ahmadi Imam Muslim. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi Pada Pelayanan Laporan Gangguan KAMTIBMAS Melalui “Kentongan Online” Polres Jember. *Digital Repository Universitas Jember*.
- Beltahmamero Simamora. (2019). *Efektivitas Electronic Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus pada Website www.bantulkab.go.id di Pemerintah Kabupaten Bantul)*. Universitas Gadjah Mada.
- Burhan Ashshofa. (2001). *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyadi, A. (2018). Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 750–756. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1277>
- Fahlefi, Z. (2014). Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TSP Kota Samarinda). *Jurnal Paradigma*, 3(2), 996–1007.
- Hufron. (2020). *Wawancara tentang pembuatan dokumen kependudukan melalui daring*. Magelang.
- Nubatonis, S., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 16–20.
- Nurillah, A. S., & Muid, D. (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). *Diponegoro Journal Of Accounting*, 3(2), 200–212.
- Peraturan Mendagri. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring*. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ramadani, F. N. (2009). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) (studi Kasus pada Kantor Kecamatan Rappocini Makasar. *Universitas Negeri Makassar*, 1–14.
- Rishna. (2019). Memanfaatkan Peran Penting Teknologi Untuk Produktivitas.
- Soerjono Soekanto. (2015). *Pengantar Penelitian Hukum* (3rd ed.). Jakarta: UI- Press.
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, V(1), 15–26.
- Veno, H., & Fakhriah, E. L. (2019). *Efektivitas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik Terhadap Penanganan Tindak Pidana Penyebaran Berita Bohong (Hoax)*. I(19), 43–52.
- Wandi, S., Nurharsono, T., & Raharjo, A. (2013). Pembinaan Prestasi Ekstrakurikuler Olahraga Di Sma Karangturi Kota Semarang. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 2(8), 524–535. <https://doi.org/10.15294/active.v2i8.1792>



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

---