



ISSN : 1978 - 7367

RES PUBLICA

JURNAL HUKUM KEBIJAKAN PUBLIK

<http://jurnal.uns.ac.id/respublica> [Bagian Hukum Tata Negara Fakultas Hukum UNS] [Jl.Ir.Sutami No.36A Kertaning Surakarta 57126]

Editorial Office: Faculty of Law, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 57126, Indonesia.

E-mail: respublica@mail.uns.ac.id

Website : <https://jurnal.uns.ac.id/respublica>

ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN ONLINE ADMINDUK SAPIDUKCAPIL BERDASARKAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019 TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING DITINJAU DARI ASAS PELAYANAN YANG BAIK

Wasis Singgih Sasono ¹, Adriana Grahani Firdausy ²

¹ Faculty of Law, Universitas Sebelas Maret.. E-mail: wasis.sasono@student.uns.ac.id

² Faculty of Law, Universitas Sebelas Maret. E-mail: grahani_81@yahoo.com

Artikel	Abstrak
<p>Kata kunci:</p> <p>Asas Pelayanan yang Baik, Pelayanan publik online,Sapidukcapil</p> <p>Vol. 7 No. 2 2023</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan birokrasi pelayanan publik layanan <i>online</i> adminduk Sistem Administrasi Pelayanan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sapidukcapil) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Boyolali khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang ditinjau dari asas Pelayanan yang Baik. Penelitian ini merupakan penelitian hukum non doktrinal (<i>non-doctrinal research</i>). Jenis dan sumber data penelitian menggunakan data primer dan sekunder. Bahan hukum primer berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, sedangkan bahan hukum sekunder berupa treaties atau doktrin, <i>law review</i>, dan ensiklopedia hukum. Teknik analisis data kualitatif yang bersifat deduktif. Hasil penelitian ini ditinjau dari asas Pelayanan yang Baik adalah lebih mendekati kepada masyarakat, mempermudah, mempercepat, dan tanpa dipungut biaya, sehingga dinilai berjalan efektif dan efisien, namun demikian asas tersebut tidak dilaksanakan secara penuh dan masih terdapat ketidak sesuaian yaitu masih menggunakan blangko lama, tidak ada fitur pendataan penduduk rentan adminduk, dan tidak dilayaninya pemohon warga asing dalam layanan <i>online</i> Sapidukcapil.</p>

PENDAHULUAN

Selaras dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 18A ayat (2) “*hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang*”. Pelaksanaan pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, diupayakan oleh Pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berbasis teknologi dengan memanfaatkan jaringan (*online*), yakni dengan meluncurkan inovasi percepatan registrasi administrasi kependudukan, dalam Sistem Administrasi Pelayanan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sapidukcapil).

Kemudian Pasal 34 ayat (3) “*negara bertanggungjawab atas penyediaan fasilitas pelayanan kesehatan dan fasilitas umum yang layak*”, maka disusunlah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan peraturan pelaksana melalui Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pasal 18 ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 “*Pemerintah daerah provinsi, daerah kabupaten, dan kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan...*” yang menegaskan adanya kewenangan pemerintah daerah dalam mengatur urusan rumah tangga pemerintahan daerahnya sendiri sepanjang yang dikecualikan oleh undang-undang yang menjadi urusan pemerintah pusat, termasuk dalam hal pelayanan publik. Pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menguraikan di antara pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

Sapidukcapil disusun salah satunya sebagai bentuk pelaksanaan dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dalam bentuk layanan *online* pengajuan dokumen administrasi kependudukan (adminduk) yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis android dan *link URL web-service* sapidukcapil.boyolali.go.id sebagai aplikasi pendukung percepatan registrasi administrasi kependudukan yang akan diinput pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Diperlukan penelitian lebih lanjut bagaimana pelaksanaan layanan *online* adminduk Sapidukcapil di Kabupaten Boyolali berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang ditinjau dari Asas Pelayanan yang Baik.

Berdasarkan uraian latar belakang yang dipaparkan, Penulis melakukan penelitian dengan merumuskan satu fokus rumusan masalah yakni: Bagaimana pelaksanaan birokrasi pelayanan publik layanan *online* adminduk Sistem Administrasi Pelayanan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sapidukcapil) yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang ditinjau dari asas Pelayanan yang Baik?

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum non doktrinal (*non-doctrinal reserch*) yakni pendekatan penelitian hukum yang mengkaji fakta-fakta atau keadaan

yang sebenarnya terjadi di masyarakat terhadap ketentuan hukum yang berlaku untuk dapat dianalisis dengan mengidentifikasi permasalahan dengan disertai penyelesaian masalah (Bambang Waluyo, 2002: 15-16). Penelitian ini didasarkan pada bukti yang diperoleh dari data primer hasil pengamatan dan wawancara yang dianalisis secara kualitatif pada pelaksanaan pelayanan *online* administrasi kependudukan (adminduk) Sapidukcapil di Kabupaten Boyolali dalam rangka pelaksanaan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang ditinjau dari asas Pelayanan yang Baik

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum dan Pelaksanaan Layanan *Online* Sapidukcapil (Sistem Administrasi Pelayanan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil) Kabupaten Boyolali Dalam Rangka Penerapan *E- Government*

Upaya penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik dan pemanfaatan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan publik dikembangkan oleh Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali dalam layanan publik administrasi kependudukan (adminduk) *online* berupa Sistem Administrasi Pelayanan dan Informasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Sapidukcapil).

Sistem layanan *online* adminduk Sapidukcapil dibentuk dan dilaksanakan pertama kali pada 17 November 2017 dengan dua layanan, yaitu pelayanan pembuatan akta kematian dan akta kelahiran. Kemudian dilakukan evaluasi dan pengembangan pada tahun 2019 dengan melakukan percobaan kerjasama pembukaan loket layanan *online* administrasi kependudukan (adminduk) di 13 (tiga belas) desa di wilayah Kecamatan Klego. Kecamatan Klego dipilih sebagai lokasi percobaan pengembangan dikarenakan berada di posisi Ring II atau berada di median antar jarak ibukota kabupaten dengan ibukota kecamatan lainnya (Yudit Irianto N, wawancara 19 Maret 2021 dalam Wasis, Skripsi 2021: 47). Sampai dengan April tahun 2021 ini, telah ditambahkan berbagai pelayanan publik administrasi kependudukan melalui sistem *online* Sapidukcapil diantaranya KTP Elektronik, KK (Kartu Keluarga) termasuk pula pindah datang dan pindah keluar dari Kabupaten Boyolali, KIA (Kartu Identitas Anak), dan sinkronisasi NIK dan Nomor KK dengan data pusat.

Selain bekerjasama dengan pemerintah desa, sistem layanan Sapidukcapil juga melakukan kerjasama pembukaan loket layanan *online* administrasi kependudukan (adminduk) di RSUD (Rumah Sakit Umum Daerah) dan RS (Rumah Sakit) swasta yakni RSUD Pandan Arang yang berlokasi di Ibukota Kecamatan/Kabupaten Boyolali, RSUD Simo dan RSUD Waras Wiris yang berlokasi di Kecamatan Simo, serta rumah sakit swasta Umi Barokah yang berlokasi di Kecamatan Boyolali (Yudit Irianto N, wawancara 19 Maret 2021 dalam Wasis, Skripsi 2021: 47). Berikut ini adalah lambang/ ikonik layanan online adminduk Sapidukcapil.



Gambar 1. Ikonik layanan *online* adminduk Sapidukcapil, sumber <https://androidappsapk.co/detail-sapidukcapil-24-hours-mobile/> diakses pada 15 April 2021 pukul 09.42 WIB

Aplikasi Sapidukcapil memanfaatkan teknologi digital berbentuk layanan *online* pengajuan dokumen adminduk yang dapat diakses melalui aplikasi berbasis android dan *link URL web-service* sapidukcapil.bojolali.go.id yang mendukung percepatan registrasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Pelayanan pengajuan dokumen adminduk dilayani melalui loket virtual yang berada pada *dashboard* layanan *online* dan pemberitahuan progres pengajuannya dapat diketahui secara *realtime* melalui *e-mail* pemohon. Kegiatan pemantauan dan pengawasan layanan *online* adminduk dilakukan pula dalam *web-service* Admin. Sapidukcapil juga menyediakan layanan *ticketing online* dengan dapat mengubah dan mengatur sendiri jadwal pengambilan sehingga tidak perlu antre lama. Selain itu, pengajuan dokumen dilakukan dengan mengunggah dalam akun pemohon sehingga dapat dilakukan di mana saja.

Penggunaan formulir pendaftaran digital juga memudahkan pemohon dikarenakan tidak perlu mencetak (*paperless*). Konsep kemandirian layanan Sapiducapil oleh masyarakat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Sapidukcapil sebagai representasi pemerintahan yang menerapkan *e-government* dinilai lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel mengingat layanan yang mendekatkan, mempermudah, mempercepat, dan tanpa dipungut biaya.

Meskipun dalam hal tujuan dan standar pelayanan telah disesuaikan dengan berbagai upaya dan dilaksanakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, fakta di lapangan diketahui melalui wawancara kepada pejabat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dinas Dukcapil) Kabupaten Boyolali, Bapak Yudit Irianto Nugroho, S. STP., M. Si selaku Kepala Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yang dalam layanan *online* adminduk Sapidukcapil memiliki kewenangan sebagai Pejabat Koordinator Verifikasi dan Teknis Aplikasi Pelayanan *Online* Adminduk, serta wawancara kepada masyarakat di Kabupaten Boyolali yang belum pernah menggunakan layanan *online* adminduk Sapidukcapil dan masyarakat yang pernah menggunakan layanan *online* adminduk Sapidukcapil. Wawancara dilakukan melalui pesan WhatsApp, yang kemudian ditemukan berbagai fakta pelaksanaan layanan yang positif maupun terjadinya ketidaksesuaian dan beberapa hambatan/kendala.

Pelaksanaan layanan *online* adminduk Sapidukcapil senantiasa berkembang seiring peningkatan kepercayaan masyarakat Kabupaten Boyolali dalam menggunakan layanan khusus *online*. Di samping manfaat positif yang dirasakan para penggunanya, terdapat

hambatan yang ditemukan melalui kegiatan wawancara diantaranya dirangkum dalam komponen kendala dari penyelenggara layanan (pemerintah) dan hambatan dari pengguna layanan (masyarakat). Kendala dari penyelenggara layanan (pemerintah) diantaranya:

- a. konektivitas Jarkomdat (jaringan komunikasi data) antar server milik pemerintah dinas dengan server pusat
- b. diperlukan peremajaan server
- c. gangguan internet yang dapat terjadi sewaktu-waktu
- d. kantor dinas dukcapil Kabupaten Boyolali tidak memiliki genset apabila terjadi pemadaman listrik, maka layanan *online* berhenti total
- e. keterbatasan jumlah personil Sumber Daya Manusia (SDM) dan diferensiasi kemampuan setiap Sumber Daya Manusia SDM
- f. terdapat internal dinas yang kurang mendukung dan tidak kompak dalam pelaksanaan layanan adminduk *online*
- g. pembatasan akses verifikasi, yakni terdapat pengelompokan petugas dan melibatkan beberapa petugas yang sebetulnya dapat diupayakan satu pintu
- h. sarana prasarana yang mengalami kerusakan
- i. ketersediaan sarana dan prasarana di loket desa/kelurahan yang dibebani oleh pemerintah desa/kelurahan sehingga setiap desa memiliki performa yang berbeda. Dipengaruhi pula oleh inisiatif dan keaktifan kepala pemerintahan di desa/kelurahan. (Yudit Irianto Nugroho, wawancara 19/03/2021).

Hambatan dari pengguna layanan (masyarakat) diantaranya:

- a. dibutuhkan perbaikan dan pengembangan fitur yang ada pada *dashboard* layanan *online* Sapidukcapil mengenai notifikasi kelengkapan data dukung;
- b. ketidaksesuaian (tidak sinkron) informasi yang ada pada layanan *online* Sapidukcapil dengan keterangan yang disampaikan oleh petugas;
- c. belum tersedia bagi pengguna *smartphone* dengan sistem operasi ios (iphone) dan hanya tersedia di *google playstore* yang mana hanya dapat diunduh dengan *smartphone* dengan sistem operasi android;
- d. peran serta dan partisipasi masyarakat yang belum menunjukkan adanya antusiasme dan dukungan terkait adanya inovasi atau kebijakan baru dari pemerintah daerah dibuktikan dengan ketidaktahuan akan informasi adanya layanan *online* adminduk Sapidukcapil;
- e. budaya *e-literacy* yang masih menjadi persoalan masyarakat dalam hal memahami alur permohonan layanan *online* adminduk Sapidukcapil dengan baik; dan
- f. konteks membantu saudara dan jasa calo yang masih ditemukan, menghambat tujuan kemandirian masyarakat yang diharapkan pemerintah dalam hal pengajuan dokumen adminduk.

(Hasil wawancara dan dokumentasi Penulis pada Maret-April 2021)

2. Analisis Pelaksanaan Layanan *Online* Adminduk Sapidukcapil Kabupaten Boyolali Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang Ditinjau dari Asas Pelayanan yang Baik

Asas Pelayanan yang Baik tertuang pada Penjelasan Pasal 10 ayat (1) huruf “h” Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan mengenai asas Pelayanan yang Baik, yang isinya:

“Yang dimaksud dengan “asas pelayanan yang baik” adalah asas yang memberikan pelayanan yang tepat waktu, prosedur dan biaya yang jelas, sesuai dengan standar pelayanan, dan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Bahwa indikator implementasi asas Pelayanan yang Baik diantaranya:

a. Pelayanan yang tepat waktu

Bahwa pelayanan *online* Sapidukcapil memberikan pelayanan *online* adminduk maksimal 3 (tiga) hari dengan pengecualian tidak terjadi hal-hal berikut ini:

(a) Jaringan komunikasi data (jarkomdat) SIAK dan internet lancar /tidak mengalami gangguan;

(b) Tidak terjadi pemadaman listrik; dan

(c) Persyaratan dari pemohon lengkap dan benar. Dengan tahapan sebagai berikut:

Hari ke-satu (1) : Pengajuan dari pemohon dan verifikasi oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Boyolali.

Hari ke-dua (2) : Pembedulan oleh pemohon apabila ada pengajuan yang ditolak karena kurang/ tidak lengkap persyaratan yang di-*upload*, setelah dilakukan verifikasi dan di setujui, maka dilanjutkan dengan proses penginputan ke database SIAK oleh petugas Dispendukcapil Kabupaten Boyolali.

Hari ke-tiga (3) : Proses pengajuan TTE (Tandatangan Elektronik) dan cetak dokumen.

Sumber: SOP Layanan Online Adminduk Sapidukcapil Tahun 2021

Mencermati SOP yang disusun pemerintah dinas di atas, tidak memuat prosedur lengkap mengenai pelayanan yang membutuhkan waktu kurang dari tiga hari. Hanya disusun SOP pengajuan dokumen adminduk berjangka tiga hari. Pun, dalam pelaksanaannya dibatasi dengan persyaratan mutlak yang dapat menjangkau terlaksananya jangka waktu dalam SOP yang telah disusun tersebut. Sehingga sangat memungkinkan tidak dapat tercapai pelaksanaan SOP yang telah disusun berdasarkan pelaksanaan layanan di lapangan. Terlebih kemungkinan kendala teknis yang mungkin terjadi seperti jarkomdat (jaringan komunikasi data), kelancaran jaringan ininternet, dan pemadaman listrik mendukung sulitnya terlaksananya SOP tersebut.

Menurut pengalaman Bapak Khusnudin (38 tahun/ karyawan swasta) yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Gladagsari dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Maret 2021, dengan pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak) pada 26 September 2019 dengan status siap diambil 25 November 2019. Layanan *online* Sapidukcapil belum begitu memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan memberikan jawaban: “*pengajuan pertama Alhamdulillah tanpa kendala pengajuan kedua (terus terang saya membatu saudara) jadi atas nama orang lain tapi yang mengoperasikan saya, tapi pengajuan tersebut sampai sekarang belum juga ada hasilnya*”. Harapan yang disampaikan atas kendala tersebut, bahwa apabila pengajuan terdapat kekurangan lampiran, supaya ada notifikasi/pemberitahuan kekurangan persyaratannya dan mengharapkan pengajuan yang tidak jadi diajukan untuk dihapus. Berdasarkan pengalaman Pak Khusnudin, setelah meng-klik pengajuan langsung tersimpan sehingga ada beberapa pengajuan yang diusulkan (terjadi pengajuan ganda).

Wawancara kepada Bapak Eko Joko Nugroho (39 tahun/karyawan swasta) dengan pengajuan KK (Kartu Keluarga pada 4 Maret 2020 dengan status pengajuan siap diambil tanggal 15 Juni 2020, menyampaikan belum ada kepaastian karena melewati 3 (tiga) hari konfirmasi ke konsultasi admin Dukcapil respon lambat, kadang tidak direspon.

b. Prosedur dan biaya yang jelas

Diatur dalam Pasal 9 ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Tata Cara / Tahapan Pengajuan sampai dengan Pengambilan Dokumen Adminduk yang dilakukan melalui daring (dalam jaringan)/*online* dalam aplikasi Sapidukcapil, sebagai berikut:

1. Pengajuan (registrasi)

Pengajuan mandiri / regular oleh masyarakat dan Petugas Operator Loker Pelayanan Daring / *Online* Adminduk:

2. Tahapan Verifikasi :

Untuk mengetahui status pengajuan dokumen adminduk yang dimohonkan, dapat dilihat pada *dashboard* "layanan *online* sapidukcapil" dan atau menanyakan langsung melalui menu *chat* admin berkaitan status pengajuannya.

3. Tahapan Pengambilan Dokumen Adminduk

Diambil oleh pemohon langsung/ anggota keluarga dalam 1 (satu) KK. Pada pengambilan dokumen yang diajukan secara *online* tersebut, pemohon tetap mengumpulkan berkas persyaratan yang telah di upload, apabila dalam pengambilan pemohon tidak melampirkan di loket pelayanan *online* adminduk, maka , petugas pada loket pelayanan Daring/ *Online* Adminduk BERHAK MENOLAK.

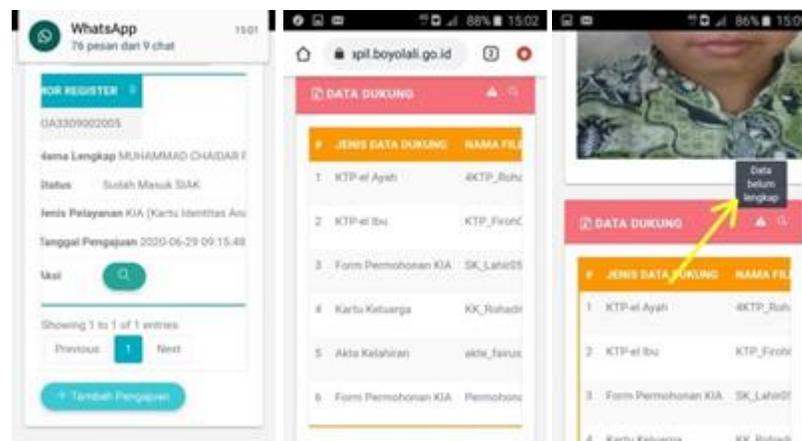
4. Tahapan Cetak Mandiri Dokumen Adminduk

Dokumen Adminduk dicetak menggunakan HVS A-4 80 gram, cetak ulang KTP el dilakukan di kecamatan/ di Dpendukcapil Kab.Boyolali sesuai dengan status di menu pengajuannya. Sedangkan untuk pengajuan Kartu Identitas Anak (KIA) pengambilannya di Dpendukcapil Kab.Boyolali. (Sumber: SOP Layanan *Online* Adminduk Sapidukcapil Tahun 2021).

Prosedur cukup jelas dan mudah mulai dari prosedur pertama masyarakat dapat mengunduh aplikasi Sapidukcapil sampai dengan pengambilan dokumen adminduk, serta dapat pula datang langsung ke loket pelayanan *online* Sapidukcapil yang berada di desa/kelurahan guna informasi dan/atau pendampingan pelayanan pengajuan dokumen adminduk. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada tanggal 30 Maret 2021 kepada Bapak Khusnudin (38 tahun/ karyawan swasta) yang bertempat tinggal di wilayah Kecamatan Gladagsari, Pak Khusnudin merasakan kemudahan mengajukan dokumen adminduk dengan sistem *online*.

Meskipun demikian, pengalaman lain Pak Khusnudin pada saat pengajuan terdapat kekurangan lampiran, supaya ada notifikasi/pemberitahuan kekurangan persyaratannya dan mengharapkan pengajuan yang tidak jadi diajukan untuk dihapus. Berdasarkan pengalaman Pak Khusnudin, setelah meng-klik pengajuan langsung tersimpan sehingga ada beberapa pengajuan yang diusulkan (terjadi pengajuan ganda). Pak Khusnudin melampirkan bukti *screenshoot* pengajuan atas KIA saudaranya sebagai berikut:

Gambar 1 Screenshoot pengalaman pengajuan Pak Khusnudin atas nama Pengajuan KIA milik saudaranya



Sumber: Dokumentasi hasil wawancara dengan Pak Khusnudin pada 30 Maret 2021

Bahwa keterangan yang disampaikan Pak Khusnudin, “Pengajuan tanggal 29 Juni 2020 sampai sekarang belum jadi. Menurut saya dikasih notif kekurangan syarat yang harus diajukan (kalau syarat tersebut masih kurang) Ini saya cuma membantu mengajukan

lewat online, data riel (riil) dari saudara saya...". Pak Khusnudin juga menyampaikan, belum menemukan tab untuk melengkapi kekurangan lampiran data dukung.

Kemudian hasil wawancara kepada Saudari Umi Sholikhah (19 tahun/ sedang tidak bekerja) yang bertempat tinggal di Watulawang RT 11/ RW 002, Desa Kacangan, Kecamatan Andong. Pengajuan KTP Elektronik (baru) dengan tanggal pengajuan 6 Desember 2018 tidak terdapat status penolakan dan tanggal status "sudah dicetak" pada 5 Maret 2019. Menurut Saudari Umi Sholikhah, dapat dikatakan prosedur pelayanannya jelas, pelayanannya pun cukup memuaskan. Standar pelayanannya cukup baik. Kendala yang sering dialami Saudari Umi Sholikhah adalah kendala teknis atau server yang sering sibuk dengan tampilan layar "server sedang sibuk".

Bapak Eko Joko Nugroho (39 tahun/ karyawan swasta) yang tinggal di Asrirejo RT 02/ RW 06, Desa Selodoko, Kecamatan Ampel. Pengajuan dokumen adminduk berupa pengajuan KK (Kartu Keluarga) dengan tanggal siap diambil pada 15 Juni 2020. Pak Eko Joko Nugroho. Mengenai pertanyaan Peneliti terkait asas Pelayanan yang Baik diantaranya memberikan pelayanan yang tepat waktu: Pak Eko Joko Nugroho menyampaikan belum ada kepastian karena melewati 3 (tiga) hari konfirmasi ke konsultasi admin Dukcapil respon lambat, kadang tidak direspon. Mengenai prosedur dan biaya yang jelas: tanpa biaya.

Kendala yang dialami pada saat menggunakan layanan *online* adminduk Sapidukcapil, Pak Eko Joko Nugroho merasa sering mengalami kendala, diantaranya pengajuan KK terasa lama. Pengajuan KIA (Kartu Identitas Anak) berulang-alang dua kali. Keluhan pada status aplikasi dan keterangan petugas tidak sesuai, dalam aplikasi "Sapidukcapil 24 Hours Mobile" memuat keterangan bahwa KIA bisa diambil apabila sudah masuk SIAK, tetapi petugas meminta status "siap diambil", dan masih banyak lagi yang perlu dikoreksi menurut jawaban Pak Eko Joko Nugroho.

Biaya yang jelas, pelayanan *online* Sapidukcapil ini gratis tidak dipungut biaya apapun dan dilayani dengan baik sepanjang yang bersangkutan oleh pemohon sendiri secara langsung atau dapat diwakilkan anggota keluarga dalam satu KK ketika pengambilan dokumen adminduk siap dicetak/ siap diambil dengan hanya mengunggah KTP elektronik dan/atau KK, *screenshot* status pada *dashboard* layanan daring/ *online* Adminduk Sapidukcapil, dan bukti *e-mail* dari Dispendukcapil Kabupaten Boyolali.

Meskipun terkendala pula dalam hal pembiayaan dan insentif yang mana belum diizinkan dana APBD digunakan dalam pembiayaan belanja modal (sarana prasarana layanan Sapidukcapil). Tiadanya insentif, dikarenakan peraturan perundang-undangan yang tidak memperbolehkan APBD digunakan dalam belanja modal daerah, dan hanya sebesar 10% DAK (Dana Alokasi Khusus) untuk pembiayaan Sapidukcapil (Yudit Irianto N, wawancara 19/03/2021).

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara daring Pasal 43 ayat (3), *Pendanaan operasional Pelayanan Adminduk Daring di lingkungan daerah kabupaten/kota, dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah kabupaten/kota dan sumber lainnya yang sah dan tidak mengikat*". Pendanaan operasional pelaksanaan pelayanan online Sapidukcapil bersumber dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) Kabupaten Boyolali Tahun 2020. Insentif untuk desa/kelurahan belum ada, dikarenakan sifatnya kerjasama, maka menggunakan prinsip gotong royong.

c. Sesuai dengan standar pelayanan

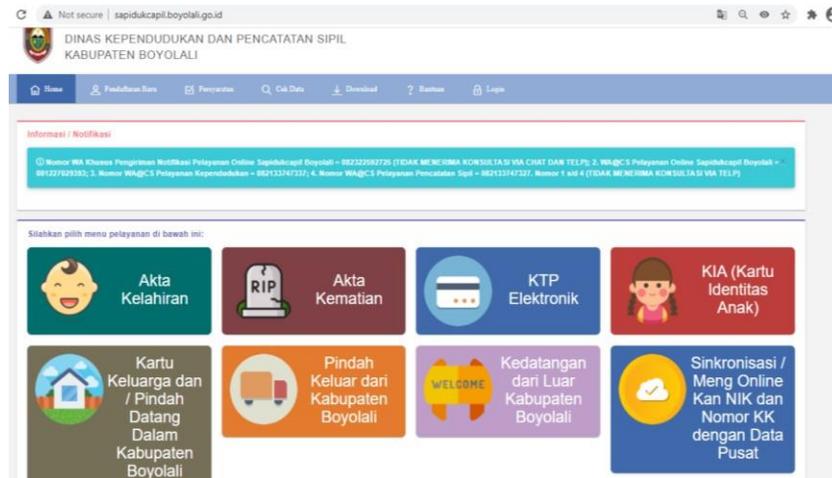
Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pasal 8 ayat (4) “Aplikasi pelayanan mandiri Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dapat diakses melalui aplikasi web maupun mobile”.

Aplikasi pelayanan mandiri adminduk daring yang terintegrasi dalam bentuk pelayanan *online* Sapidukcapil dapat diakses melalui aplikasi *web* maupun *mobile*, yakni:

- 1) Akses aplikasi pelayanan *online* Sapidukcapil melalui *website* dari PC/ laptop

Gambar 2 Link webservice pelayanan Online Adminduk Sapidukcapil

Boyolali yang di akses melalui PC/ laptop



Sumber: SOP Sapidukcapil Kabupaten Boyolali Tahun 2021

- 2) Akses aplikasi pelayanan *online* Sapidukcapil melalui *website* dari *mobile/ smartphone*

Gambar 3 Link webservice pelayanan Online Adminduk Sapidukcapil

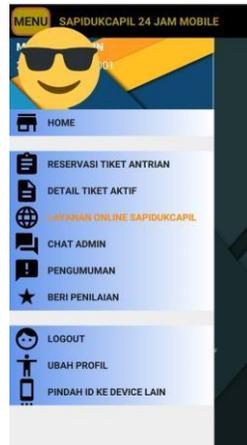
Boyolali yang di akses melalui smartphone



Sumber: SOP Sapidukcapil Kabupaten Boyolali Tahun 2021

- 3) Akses aplikasi pelayanan *online* Sapidukcapil melalui *Google Playstore* dari *mobile/ smartphone*

Gambar 4 Link webservice pelayanan Online Adminduk Sapidukcapil Boyolali yang di akses melalui Google Playstore



Sumber: SOP Sapidukcapil Kabupaten Boyolali Tahun 2021

Kemudian indikator sesuai dengan standar pelayanan diatur pula dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara daring Pasal 13 ayat:

(1) “Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), paling sedikit menyediakan perangkat komputer, alat penginderaan, printer, dan terkoneksi dengan jaringan komunikasi data.

(4) Pembangunan Kios Pelayanan Adminduk Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat menggerakkan partisipasi pemerintahan desa”.

Kios yang dimaksud dalam hal pelayanan *online* Sapidukcapil berupa loket *online* virtual berupa menu-menu pelayanan yang berada pada *dashboard* akun pemohon. Loket pelayanan *online* hanya pengajuan dokumen adminduk saja. Mengenai sarana prasarana, disediakan oleh pihak yang telah bekerjasama dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Boyolali dalam bentuk loket khusus pelayanan *online* adminduk dan melakukan kerjasama pembukaan loket *online* di desa/kelurahan.

d. Sesuai ketentuan perundang-undangan

- 1) Kesesuaian ketentuan pembentukan aplikasi Sapidukcapil

Bahwa dalam hal kewenangan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat (Pasal 1 ayat (6) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah), salah satunya adalah pengaturan terhadap penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Bahwa dibentuknya inovasi percepatan registrasi administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali adalah tidak melanggar ketentuan perundang-undangan dan pelaksanaannya mengacu pada peraturan perundang-undangan. Undang-Undang

Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan mengamanatkan kepada Pemerintah untuk mengambil peran aktif dalam pelayanan adminduk.

2) Kesesuaian dalam hal pelaksanaan layanan *online* Sapidukcapil

Dalam hal ini, penyelenggaraan layanan *online* Sapidukcapil Pemerintah Kabupaten Boyolali konsiderannya mengacu pada : UU No 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ; PP No 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan; Perpres No 96 Tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil; Permendagri No 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan; Permendagri No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring; Permendagri No 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan; Permendagri No 109 Tahun 2019 tentang Formulir Dan Buku Yang Digunakan Dalam Administrasi Kependudukan; Perda Provinsi Jawa Tengah No 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

3) Kesesuaian teknis penyelenggaraan layanan *online* Sapidukcapil

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang layanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Pasal 3, "*Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan*". SIAK ialah kependekan dari Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang merupakan sebuah sistem informasi berbasis daring yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sebagai fasilitas pengelolaan administrasi kependudukan. Perlu diketahui bahwa SIAK sebagai sistem yang hanya dimiliki dan dapat diakses pemerintah saja, sebagai pusat *database* kependudukan dan pencatatan sipil.

Bahwa implementasi Pasal 3 ayat (1) dalam pelayanan Sapidukcapil *Online* terpenuhi. Justru pelayanan *online* Sapidukcapil ialah inovasi percepatan registrasi administrasi kependudukan dalam memperbarui dan mendukung data SIAK.

Implementasi Pasal 3 ayat (3) dengan uraian sistem pendukung layanan sebagai berikut:

a. Penerapan Dokumen Elektronik dan TTE;

Bahwa pada saat ini masih menggunakan blangko sebagaimana Permendagri Nomor 19 Tahun 2010 tentang Pedoman Pengintegrasian Layanan Sosial Dasar di Pos Pelayanan Terpadu, yang seharusnya menggunakan blangko terbaru sebagaimana yang diamanatkan berdasarkan

Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 tentang Formulir dan Buku yang digunakan dalam Administrasi Kependudukan. Dokumen Elektronik berupa blangko elektronik sedang dalam tahap pengembangan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan *online* Sapidukcapil menjadi prinsip kehati-hatian pula bagi penyedia layanan (Disdukcapil Kabupaten Boyolali). TTE (Tanda Tangan Elektronik) berbasis *barcode*. TTE juga diimplementasikan dalam bentuk surat pernyataan digital “*saya menyatakan data yang dikirim adalah data benar dan jika di kemudian hari terjadi masalah hukum maka saya siap mempertanggungjawabkannya*”.

b. pelayanan kepada penduduk secara daring;

Bahwa pelayanan dalam Sapidukcapil dilaksanakan secara daring melalui aplikasi yang dapat diunduh di *Google Playstore* bernama “Sapidukcapil Online 24 Hours” dan dapat juga diakses melalui *website* atau datang langsung ke kerjasama pembukaan loket pelayanan *online* di desa/kelurahan dan rumah sakit.

c. alih media dokumen cetak menjadi Dokumen elektronik;

Bahwa mengacu pada UU No 19 Tahun 2016 (UU ITE) Pasal 1 ayat

(4), dalam hal alih media cetak menjadi dokumen elektronik terpenuhi dalam implementasi pelayanan *online* Sapidukcapil, yakni dengan proses pemohon mengunggah dokumen adminduk yang mereka miliki sebelumnya sebagai syarat pengajuan permohonan dokumen adminduk yang baru. Berikut ini hasil tangkapan layer desktop akun admin Sapidukcapil pada laman pengunggahan dokumen adminduk pemohon.

Gambar 5 Proses alih media dokumen cetak menjadi dokumen elektronik



Sumber: Dokumentasi pribadi (22/03/2021)

d. pendokumentasian Dokumen Elektronik;

Bahwa dasar dari pelaksanaan pelayanan *online* Sapidukcapil ini salah satunya adalah Permendagri Nomor 104 Tahun 2019 tentang Pendokumentasian Administrasi Kependudukan. Pasal 7 ayat (3) huruf b bahwa penyimpanan dilakukan dalam bentuk format digital dokumen, yang kemudian diuraikan dalam Pasal 7 ayat (5) dengan cara mengonversikan dokumen ke dalam format digital dengan cara pemindaian, fotografi digital, dan perekaman digital. Pemindaian diimplementasikan pada TTE yang berbentuk matriks berkode dua dimensi (*QR Code/ barcode*) yang mana guna membacanya dengan cara pemindaian melalui aplikasi yang dibuat oleh Badan Sertifikasi Elektronik (BSrE) yakni VeryDS. Aplikasi VeryDS sebagai pembaca dokumen PDF, Informasi TTE dokumen, Verifikasi dokumen ber-TTE melalui QR CODE, dan verifikasi secara *realtime* (info aplikasi *diupdate* pada 8 Juni 2020).

Fotografi digital dilakukan dengan pemohon memfoto dokumen adminduk lama guna persyaratan pengajuan permohonan dokumen adminduk dapat diunggah dalam aplikasi pelayanan *online* Sapidukcapil. Perekaman digital dilakukan pemohon pada saat perekaman sidik jari guna KTP Elektronik. Sertifikasi pendokumentasian Dokumen elektronik disimpan dalam server *database* Dispendukcapil Kabupaten Boyolali dan Dispendukcapil Provinsi Jawa Tengah.

e. pemeriksa keaslian Dokumen Elektronik;

Bahwa telah dibentuk Tim Petugas Verifikasi Pelayanan Daring/ *Online* Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali sebagaimana telah dibentuk dalam “Tim Tugas Verifikasi Pelayanan Daring/ *Online* Adminduk di Kabupaten Boyolali Tahun 2021” dengan uraian sebagai berikut:

- 1) Tim A sebanyak 25 orang wilayah tugas verifikasi Kabupaten terdiri atas 18 pejabat dan pegawai kantor Dinas Dukcapil dan 7 orang asisten;
- 2) Tim B sebanyak 6 orang wilayah tugas verifikasi Kecamatan: Selo, Tamansari, Mojosongo, Teras, Banyudono, Sambu, Karanggede, Juwangi, Nogosari dan Cepogo terdiri atas asisten-asisten; dan
- 3) Tim C sebanyak 6 orang wilayah tugas verifikasi Kecamatan: Simo, Boyolali, Ampel, Gladagsari, Sawit, Ngemplak, Andong, Kemusu, Wonosegoro, Wonosamodro dan Klego terdiri atas asisten-asisten. (Sumber: Lampiran I SK Kepala Dinas Dukcapil Kab. Boyolali Nomor 17/ 4.9 Tahun 2021 tentang Tim Teknis Pelayanan Daring/ *Online* Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali Tahun 2021).

f. monitoring dan evaluasi pelayanan Dokumen Elektronik;

Monitoring dan evaluasi dilaksanakan pula pada saat pemrosesan dokumen adminduk masuk ke SIAK. Bahwasanya dalam hal pengawasan, kebijakan internal Disdukcapil Kabupaten Boyolali melakukan *cut-off* hanya

sampai pada tingkat kasie saja, guna pengefisienan kinerja pelayanan loket *online*. Yang mana dalam Pasal 10 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 huruf g ditiadakan, yakni peniadaan tahap pengiriman paraf elektronik dari Administrator untuk dikirimkan kepada kepala Disdukcapil Kabupaten Boyolali. Kebijakan kepala dinas dukcapil pada huruf h, administrator juga dilibatkan dalam penandatanganan elektronik yang sebenarnya menjadi kewenangan kepala dinas.

g. penyelenggara sertifikasi elektronik;

Penyelenggaraan sertifikasi elektronik diimplementasikan pada saat proses awal pemohon mulai dari pendaftaran akun di aplikasi Sapidukcapil yang kemudian setelah terverifikasi melalui email sebagai TTE bahwa benar data diri yang didaftarkan dalam pelayanan *adminduk online* Sapidukcapil adalah akun yang benar sesuai NIK (Nomor Induk Kependudukan). Dari alih media dokumen *adminduk* cetak menjadi dokumen elektronik yang dikirimkan melalui *chat WhatsApp* maupun diunggah dalam *website*, kemudian dokumen elektronik yang dikirimkan pemohon diterima Pejabat Administrator dan diunggah ke PAS (Pendamping Aplikasi Siak) sampai dengan proses verifikasi dan validasi TTE pejabat yang berwenang hingga proses akhir cetak mandiri.

h. pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan; Pengsinkronisasian NIK guna pemadanan dan penunggalan data

telah disediakan pada menu pelayanan *adminduk online* Sapidukcapil. Dapat dilakukan secara mandiri maupun datang ke loket *online* yang berada di desa/kelurahan. Pengsinkronisasian NIK

i. pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.

Dalam hal pelayanan *online* Sapidukcapil di Kabupaten Boyolali, pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik mengacu kepada surat menyurat digital pelayanan dokumen *adminduk*. Pengisian form/ blangko registrasi permohonan secara digital masih dalam tahap inovasi/ pengembangan yang mana sedang dirumuskan yang akan ditambahkan dalam *space dashboard* layanan aplikasi “Sapidukcapil 24 Hours Kabupaten Boyolali”.

Sistem pendukung layanan SIAK dalam uraian Pasal 3 ayat (3) merupakan satu kesatuan dalam Pelayanan *Adminduk Daring*. Hal ini diuraikan dalam Pasal 3 ayat (4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Permendagri No 7 Tahun 2019). Bahwa implementasi Pasal 3 ayat (4) terpenuhi. Yang mana satu kesatuan dalam klausul pasal tersebut telah diimplementasikan keseluruhannya dalam pelayanan loket *online* melalui aplikasi Sapidukcapil.

4) Kesesuaian pelayanan yang ada pada layanan *adminduk online* Sapidukcapil

Pasal 5 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, mengatur

Pelayanan Adminduk Daring terdiri dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan pelayanan Pencatatan Sipil. Pelayanan Administrasi Kependudukan, terdiri Pelayanan Pendaftaran Penduduk tertuang dalam Pasal 6 ayat (1) Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, yang meliputi: a) pencatatan biodata penduduk; b) penerbitan Kartu Keluarga; c) penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik; d) penerbitan Kartu Identitas Anak; e) penerbitan surat keterangan kependudukan; dan f) pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Layanan adminduk *online* Sapidukcapil belum mencakup hal yang diatur dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Pasal 6 yakni pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan. Fitur layanan khusus bagi penduduk rentan (meskipun belum terjadi di wilayah Kabupaten Boyolali) sebaiknya ditambahkan dalam layanan adminduk online Sapidukcapil.

Sementara Pasal 7 Permendagri Nomor 7 Tahun 2019, Pelayanan Pencatatan Sipil meliputi: a) register akta pencatatan sipil; dan b) kutipan akta pencatatan sipil (akta kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, dan pengakuan anak). Selain akta-akta, pelayanan Pencatatan Sipil juga mencakup penerbitan surat keterangan yang meliputi: surat bukti pencatatan kelahiran Warga Negara Indonesia di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, Surat keterangan lahir mati Warga Negara Indonesia, surat bukti pencatatan perkawinan di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, surat keterangan pembatalan perkawinan, dan lain-lain (Pasal 7 ayat (3) dan (4)).

Layanan adminduk *online* Sapidukcapil belum mencakup hal yang diatur dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Pasal 7 yakni yang berkaitan dengan pemohon warga asing. Pasal 67 ayat 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan terkait NIK yang dikembangkan dan termuat dalam KTP-elektronik (KTP-el) diperuntukkan bagi WNI yang masa berlakunya seumur hidup dan orang asing masa yang berlakunya disesuaikan dengan masa berlaku Izin Tinggal Tetap telah mengatur secara jelas mengenai kepemilikan identitas dan NIK bagi warga asing. Namun dikecualikan pada layanan *online*.

KESIMPULAN

Bahwa berdasarkan uraian analisis di atas, implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dalam pelaksanaan birokrasi pelayanan publik administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa layanan *online* Sapidukcapil oleh Pemerintah Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali lebih mendekatkan kepada masyarakat, mempermudah, mempercepat, dan tanpa dipungut biaya, sehingga dinilai berjalan efektif dan efisien. Dasar dibuatnya inovasi percepatan registrasi administrasi kependudukan dan pencatatan sipil oleh Pemerintah Dinas Dukcapil Kabupaten Boyolali jelas dan berdasar. Mulai dari dibuatnya produk layanan online

Sapidukcapil, pengembangan dengan melakukan kerjasama pembukaan loket online di desa/kelurahan, dan pembukaan loket *online* adminduk Sapidukcapil di rumah sakit umum daerah (RSUD) dan rumah sakit swasta.

Namun demikian pelaksanaan terhadap peraturan perundang-undangan dan tinjauan asas Pelayanan yang Baik dalam uraian berdasarkan fakta di lapangan dan hasil wawancara, terjadi ketidaksesuaian. Ketidaksesuaian diantaranya masih menggunakan blangko lama, pengecualian pelayanan adminduk *online* pada warga masyarakat asing dan ketidaksesuaian pelaksanaan dalam hal pengaturan yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Dinas Dukcapil sendiri, yakni SOP (Standar Operasional Prosedur). Hal ini dikarenakan hubungan yang saling terpengaruh antar komponen pelaksana (penyelenggara), pengguna, maupun sarana pendukung pelaksanaan layanan *online* adminduk Sapidukcapil (sarana prasarana), serta Sumber Daya Manusia (SDM).

SARAN

Diperlukan perhatian khusus terkait anggaran dana guna menunjang pelaksanaan layanan *online* adminduk Sapidukcapil, terutama pengadaan di loket desa/kelurahan. Pengaturan mengenai adanya kerja sama dengan pihak ketiga telah diatur pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Kerja Sama Daerah dapat menjadi opsi bagi Pemerintah Dinas Dukcapil Kabupaten Boyolali guna mendukung penyelenggaraan pelayanan publik layanan *online* Sapidukcapil mengingat penganggaran program inovasi layanan publik ini dibatasi oleh kebijakan APBD pemerintah daerah Kabupaten Boyolali. Perlu dilakukan penyesuaian kembali terhadap pelaksanaan layanan adminduk *online* Sapidukcapil dalam hal kelengkapan layanan berdasarkan peraturan perundang-undangan khususnya layanan bagi warga asing dalam layanan *online*. Partisipasi aktif dari seluruh *stakeholders* baik pemerintah dinas, desa/kelurahan, petugas loket di rumah sakit, dan masyarakat diperlukan kekompakan dan kesepadanan pemahaman (visi misi) guna kelancaran penyelenggaraan layanan *online* adminduk Sapidukcapil yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Bambang Waluyo. (2002). Penelitian Hukum Dalam Praktek. Jakarta: Sinar Grafika.

Indrajit. (2002). Electronic Government. Yogyakarta: Andi

Artikel Jurnal:

Suratno, Sadhu Bagas. 2017. "Pembentukan Peraturan Kebijakan Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik", E-Journal Lentera Hukum. Vol 4 No 3. Desember 2017. Jember: Universitas Jember

Skripsi:

Fahrezi. 2018. E-Government Dalam Upaya Mewujudkan Asas Umum Pemerintah Yang Baik (AUPB) di Kota Binjai. Skripsi. Universitas Sumatera Utara

Wasis Singgih Sasono. 2021. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Aplikasi

Sapidukcapil Ditinjau Dari Asas Kemanfaatan Dan Asas Pelayanan yang Baik). Skripsi.
Universitas Sebelas Maret

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan

Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring

Peraturan Daerah Kabupaten Boyolali Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

SK Kepala Dinas Dukcapil Kab. Boyolali Nomor 17/ 4.9 Tahun 2021 tentang Tim Teknis Pelayanan Daring/ Online Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Boyolali Tahun 2021

Lain-lain

SOP Layanan Online Adminduk Sapidukcapil Tahun 2021