IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Syarat
Mendapatkan Gelar Sarjana Hukum

Oleh :

Nuraini
2206200265

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2026

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL	:	**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**
NAMA	:	**NURAINI**
NPM	:	**2206200265**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

SKRIPSI tersebut di atas telah diujikan oleh Dosen Penguji Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada hari Jum'at, 21 Agustus 2026.

Dosen Penguji

Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum. NIDN: 0105057105	**Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, H., S.H., M.Hum.** NIDN: 0011066204	**Dr. Muhammad Syukran Yamin Lubis, S.H.,C.N.,M.Kn** NIDN: 0103057201

Disahkan oleh:
Dekan Fakultas Hukum UMSU

Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum.
NIDN: 0118047901

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

BERITA ACARA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI SARJANA
BAGI MAHASISWA PROGRAM STRATA 1

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 21 Agustus 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

MENETAPKAN

NAMA	:	**NURAINI**
NPM	:	**2206200265**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI	:	**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Dinyatakan:

(A) Lulus Yudisium dengan Predikat Istimewa
( ) Lulus Bersyarat, memperbaiki/Ujian Ulang
( ) Tidak Lulus

Setelah lulus, dinyatakan berhak dan berwenang mendapatkan gelar Sarjana Hukum (SH) dalam Bagian Hukum Administrasi Negara.

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum.	**Assoc. Prof. Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

ANGGOTA PENGUJI:

1. **Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum.** 1. _____
2. **Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, H., S.H., M.Hum.** 2. _____
3. **Dr. Muhammad Syukran Yamin Lubis, S.H.,C.N.,M.Kn.** 3. _____

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

PENETAPAN
HASIL UJIAN SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

Panitia Ujian Sarjana Strata-I Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, dalam sidangnya yang diselenggarakan pada hari Jum'at, 21 Agustus 2026, Jam 08.30 WIB sampai dengan selesai, setelah mendengar, melihat, memperhatikan, menimbang:

:

NAMA	:	**NURAINI**
NPM	:	**2206200265**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM / HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI	:	**IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

PENGUJI

: 1. Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum./NIDN: 0105057105

: 2. Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, H., S.H., M.Hum./ NIDN: 0011066204

: 3. Dr. Muhammad Syukran Yamin Lubis, S.H.,C.N.,M.Kn / NIDN: 0103057201

Lulus, dengan nilai **A**, predikat **Istimewa**

Oleh karenanya dinyatakan berhak menggunakan gelar Sarjana Hukum (S.H.)

Ditetapkan di Medan
Tanggal, 21 Agustus 2026

PANITIA UJIAN

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum.	**Assoc. Prof. Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

BUKTI PENDAFTARAN UJIAN SKRIPSI

Panitia Ujian SKRIPSI Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara telah menerima Pendaftaran Ujian SKRIPSI:

NAMA	**: NURAINI**
NPM	**: 2206200265**
PRODI/BAGIAN	**: HUKUM / HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI	**: IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Dosen Pembimbing : **Dr. Muhammad Syukran Yamin Lubis, S.H.,C.N.,M.Kn**
(NIDN. 0103057201)

Selanjutnya layak untuk diujikan.

Medan, 13 Agustus 2026

Panitia Ujian

Ketua	**Sekretaris**
Assoc. Prof. Dr. Zainuddin, S.H., M.Hum.	**Assoc. Prof. Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.**
NIDN: 0118047901	**NIDN: 0129057701**

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id http://www.fahum.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

NAMA	:	**NURAINI**
NPM	:	**2206200265**
PRODI/BAGIAN	:	**HUKUM/HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL JURNAL	:	**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Disetujui Untuk Disampaikan Kepada
Panitia Ujian Jurnal

Medan, 25 Juni 2026

Pembimbing

(Dr. MUHAMMAD SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H.,C.N.,M.Kn)
NIDN : 0103057201

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya saya bertanda tangan di bawah ini:

Nama : NURAINI
NPM : 2206200265
Program : Strata-I
Fakultas : Hukum
Program Studi : Hukum
Bagian : Hukum Administrasi Negara
Judul SKRIPSI : IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa SKRIPSI yang saya tulis secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri,kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila ternyata di kemudian hari SKRIPSI ini diketahui merupakan hasil plagiat atau merupakan karya orang lain, maka dengan ini saya menyatakan bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Medan, 20 September 2026
Saya yang menyatakan



NURAINI

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM
Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 174/SK/BAN-PT/Ak.Ppj/PT/III/2024
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400- 66224567
http://hukum.umsu.ac.id fahum@umsu.ac.id umsumedan umsumedan umsumedan umsumedan

بسم الله الرحمن الرحيم

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : **NURAINI**
NPM : **2206200265**
PRODI/BAGIAN : **HUKUM/ ADMINISTRASI NEGARA**
JUDUL SKRIPSI : **IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DITINJAU DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Dosen Pembimbing: Dr. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N., M.Kn.

TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	TANDA TANGAN
05 - 11 - 2025	Bimbingan Judul	
27 - 01 - 2026	Bimbingan proposal	
23 - 01 - 2026	Acc di seminarkan	
09 - 02 - 2026	Seminar Proposal	
12 - 02 - 2026	Revisi metode penelitian	
24 - 04 - 2026	Bimbingan Pendahuluan	
05 - 05 - 2026	Bimbingan Pembahasan	
06 - 06 - 2026	Bimbingan hasil & Pembahasan	
25 - 06 - 2026	Acc diskusikan	

Mahasiswa dengan judul skripsi tersebut di atas telah melalui proses bimbingan dan telah dilakukan pemeriksaan daftar pustaka, oleh karenanya skripsi tersebut disetujui untuk diujikan.

Diketahui
Dekan Fakultas Hukum

(Assoc. Prof. Dr. FAISAL, S.H., M.Hum.)
NIDN: 0122087502

Dosen Pembimbing

(Dr. M. SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N., M.Kn.)
NIDN: 0103057201

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS HUKUM

UNDANGAN UJIAN TUGAS AKHIR

Nomor : 1758/II.3.AU/UMSU-06/F/2026

Prog. Studi : Hukum
Tempat : Ruang Sidang Fakultas Hukum UMSU
Jl. Kapten Mukhtar Basri No.03 Telp. (061) 6624567

Hari/Tanggal : **JUM'AT, 21 AGUSTUS 2026**
Waktu : **08.30 - 12.00**
Semester Genap Tahun Akademik 2025/2026

NO	NAMA/NPM	DOSEN PENGUJI TUGAS AKHIR		JUDUL TUGAS AKHIR	BAGIAN	KET.
		PEMBIMBING	PENGUJI UTAMA			
6	AZIZ RIZKI KIFLI SURBAKTI 1906200535 44-SH-2026	1 Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H.	1 Dr. GUNTUR RAMBEY, S.H., M.H. 2 BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H.	ANALISIS VIKTIMOLOGI TERHADAP KORBAN PORNOGRAFI BALAS DENDAM PRESPEKTIF UNDANG-UNDANG NOMOR 12 TAHUN 2022 TENTANG TINDAK PIDANA KEKERASAN SEKSUAL	HUKUM PIDANA	SKRIPSI
7	ERZA DWI ILHAM BAGITA 1906200615 45-SH-2026	1 Dr. ISMAIL KOTO, S.H., M.H.	1 BENITO ASDHIE KODIYAT MS., S.H., M.H. 2 Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum.	PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENERIMA HIBAH ATAS OBJEK YANG DI KUASAI OLEH PIHAK KETIGA	HUKUM PERDATA	SKRIPSI
8	VALERIAN JUNIOR WICAQSONO 2206200224 46-SH-2026	1 Assoc. Prof. Dr. SURYA PERDANA, H., S.H., M.Hum.	1 Assoc. Prof. Dr. MHD. TEGUH SYUHADA LUBIS, S.H., M.H. 2 Dr. TENGKU ERWINSYAHBANA, S.H., M.Hum.	BEBAN PEMBUKTIAN DALAM SENGKETA PEMUTUS HUBUNGAN KERJA DI PENGADILAN HUBUNGAN INDUSTRIAL	HUKUM ACARA	SKRIPSI
9	ADILLA SYAHPUTRA CHANDRA 2206200448 47-SH-2026	1 Dr. RACHMAD ABDUH, S.H., M.H.	1 MUHAMMAD NASIR SITOMPUL, S.H., M.H. 2 LAILATUS SURURIYAH, S.H., M.A.	PENANGGULANGAN KEJAHATAN LINGKUNGAN AKIBAT PEMBAKARAN HUTAN DI KABUPATEN SIMALUNGUN	HUKUM PIDANA	SKRIPSI
10	NURAINI 2206200265 48-SH-2026	1 Dr. MUHAMMAD SYUKRAN YAMIN LUBIS, S.H., C.N., M.Kn	1 Assoc. Prof. Dr. RAMLAN, S.H., M.Hum. 2 Assoc. Prof. Dr. SURYA PERDANA, H., S.H., M.Hum.	IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA	HUKUM ADMINISTRASI NEGARA	JURNAL

Medan, 05 Rabi'ul Awwal 1448 H
18 Agustus 2026 M

Disetujui Oleh:
a.n. Rektor
Wakil Rektor Bidang AIK
Pendidikan, Pengajaran, dan Digitalisasi

Dr. MARAH DOLY NASUTION, S.Pd., M.Si.

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. ZAINUDDIN, S.H., M.H.

Sekretaris

Dr. ATIKAH RAHMI, S.H., M.H.

Catatan :
1. *Peserta sidang diharapkan berpakaian hitam putih, bagi **laki-laki berdasi & jas warna hitam, perempuan berjilbab**.*
2. *peserta sidang diharapkan **hadir 30 menit sebelum acara dimulai**, bila terlambat sidang yang bersangkutan ditunda.*
3. *Bagi penguji yang tidak hadir pada saat sidang berlangsung, kedudukannya akan diganti*

KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarkatuh

Pertama-tama disampaikan rasa Syukur kehadirat Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala Rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Skripsi merupakan salah satu persayaratan bagi setiap mahasiswa yang ingin menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Sehubungan dengan itu, disusun skripsi yang berjudul "Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital Di Kecamatan Medan Marelan dalam Hukum Administrasi Negara".

Selesainya skripsi ini, perkenankan penulis ucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada orang – orang teristitimewa, tercinta yang penulis kasihi.

1. Segala puji hanya milik-mu ya Allah. Terimakasih atas setiap doa yang engkau ijabah setiap air mata yang engkau ubah menjadi kekuatan, setiap kesulitan yang engkau gantikan dengan jalan keluar dan setiap kegagalan yang engkau jadikan Pelajaran yang berharga. Tanpa Ridha, kasih sayang, dan pertolongan-mu, maka skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu. Semoga setiap Langkah dalam perjalanan hidup ini senantiasa berada dalam petunjuk dan keberkahan-mu.

2. Terimakasih kepada cinta pertama dan panutanku, ayah tercinta dan pintu surgaku mama is. Terimakasih atas segala pegorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan di bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal Lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan mama sehat, Panjang umur dan Bahagia selalu.
3. Terimakasih kepada Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Prof. Dr. Akrim, M.Pd atas kesempatan dan fasilitas yang diberikan kepada kami untuk mengikuti dan menyelesaikan Pendidikan program sarjana ini.
4. Terimakasih kepada Dekan fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Bapak Dr. Faisal, S.H., M.Hum. atas kesempatan menjadi mahasiswa Fakultas Hukum. Demikian juga halnya kepada wakil Dekan I Bapak Dr. Zainuddin, S.H., M.H. dan Wakil Dekan III Ibu Dr. Atikah Rahmi, S.H., M.H.
5. Terimakasih kepada Bapak Assoc. Prof. Dr. Ramlan, S.H., M.Hum. selaku dosen penguji I dan Bapak Assoc. Prof. Dr. Surya Perdana, H., S.H., M.Hum selaku dosen penguji II. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis dan arahan sehingga skripsi ini selesai.
6. Terimakasih yang tak terhingga dan penghargaan yang setinggi – tingginya diucapkan kepada Bapak Dr. Muhammad Syukran Yamin Lubis, S.H., C.N., M.Kn. selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh perhatian telah

memberikan dorongan, dukungan, bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini selesai.

7. Terimakasih kepada Bapak Dr. Andryan, S.H., M.H. selaku kepala bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan waktu serta ilmu yang sangat bermanfaat.
8. Terimakasih kepada kakak kandung penulis Nurhalimah, S.P., M.P. dan suaminya Yoga Lorensa Putra Yusa, S.P, yang selalu menjadi penyemangat, penasihat, penguat sekaligus motivator. Terimakasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai selesai. Kasih sayang dan dukunganmu sangat berarti dalam perjalanan penulis kehadiran kalian adalah kekuatan yang tak tergantikan bagi penulis.
9. Kepada ponakaan tercinta Nazhief Gyanendra Lorensa, terimakasih atas kelucuan yang diberikan sehingga membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
10. Terimakasih kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa disebukan satu per satu Namanya, terimakasih untuk motivasi dan dukungannya selama ini yang telah diberikan.
11. kepada sahabat penulis Aulia Anisa, S.Pd., G.R. terimakasih telah memberikan support penulis hingga detik ini dan menemani penulis kemana – mana dalam keadaan sulit dan senang.

12. Kepada seluruh teman – teman dikelas F1, K1 dan teman- teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu Namanya, terimakasih bantuan dan perannya dan untuk itu disampaikan ucapan terimakasih yang setulus – tulusnya.
13. Terimakasih kepada seseorang yang tidak dapat penulis sebutkan namanya, nana B yang selalu menjadi bagian penting dalam perjalanan ini. Dengan tulus memberikan kasih sayang di saat penulis merasa Lelah dan ragu. Kehadirannya telah menjadi alasan untuk tetap melangkah maju. Meskipun saat ini jarak yang jauh tetapi beliau tetap sabar menghadapi penulis. Semoga dilancarkan niat baiknya ditunggu di Kota Medan ini.
14. Dan yang terakhir terimakasih kepada diri sendiri, Nuraini terimakasih selalu berjuang, bertahan dan mencoba hal – hal baru. Terimakasih untuk tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir ini yang tadinya jurnal dan harus berubah untuk menjadi sebuah skripsi ini. Terimakasih sudah kuat sejau ini, semoga saya tetap rendah hati karena perjuangan mewujudkan cita – cita baru dimulai.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna sebagaimana layaknya karya manusia yang daif. Akan tetapi, Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan berfikir bagi setiap orang yang membacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Medan, 30 juli 2026

Hormat Saya, Penulis

Nuraini
2206200265

ABSTRAK

IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KEPENDUDUKAN DIGITAL DI KECAMATAN MEDAN MARELAN DALAM HUKUM ADMINISTRASI NEGARA

Nuraini
NPM.2206200265

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inplementasi good governance dalam pelayanan kependudukan digital Kecamatan Medan Marelan ditinjau dari perspektif Hukun Administrasi Negara. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya transpormasi digital dalam pelayanan publik melaluli Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) guna meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efektifitas, dan efesiensi pelayan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur, gangguan jaringan, serta keterbatasan sumber daya manusia.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum empiris dengan menggunakan pendekatan perundang-undangan atau pendekatan berdasarkan peraturan perundang-undangan serta pendekatan sosiologis yang bersifat empiris. Data didapat dari mencari referensi, mengamati langsung, bertanya kepada pegawai di Kecamatan Medan Marelan dan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, serta mengumpulkan dokumen terkait. Data yang dikumpulkan dianalisis secara kualitatif untuk mengetahui bagaimana prinsip good governance diterapkan dalam layanan kependudukan digital, diukur berdasarkan Hukum Administrasi Negara.

Berdasarkan hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara empiris implementasi prinsip good governance dalam pelayanan kependudukan digital Kecmatan Medan Marelan belum berjalan secra optimal. Hal ini terlihat dari masihadanya kendala dalam aspek transpransi informasi, efektifitas sistem, serta keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Meskipun demikian,

pelayanan digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan kependudukan.

Kata kunci: Good Governnace, Hukum Administrasi Negara, Pelayanan Kependudukan Digital, pelayanan Publik, Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

DAFTAR ISI

Pengesahan Skripsi

Bukti Pendaftaran ujian skripsi

Penetapan hasil Ujian Skripsi

Pernyataan Keaslian Penelitian

KATA PENGANTAR i

ABSTRAK v

DAFTAR ISI vi

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang 1

1. Rumusan Masalah 11
2. Tujuan Penelitian 11
3. Manfaat Penelitian 12

B. Definisi Operasional 13

C. Keaslian Penelitian 14

D. Metode Penelitian 16

1. Jenis Penelitian 17
2. Sifat Penelitian 17
3. Pendekatan Penelitian 18
4. Sumber data Penelitian 20
5. Alat Pengumpulan Data 22
6. Analisis data 22

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 23

A. Implementasi 23

B. Good Governance 31

C. Pelayanan kependudukan Digital 37

D. Hukum Administrasi Negara 42

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 47

A. Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan kependudukan Digital..... 47
B. Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital 52
C. Hambatan dan Solusi Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital 56
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran..... 62
DAFTAR PUSTAKA..... 65
Lampiran I DAFTAR WAWANCARA..... 68
Lampiran II Kartu Bukti Bimbingan
Lampiran III Surat Pelaksanaan Riset
Lampiran IV Tanda Tangan Narasumber

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar negara yang wajib diselenggarakan secara efektif, akuntabel, dan sesuai dengan asa – asas penyelengggaraan pemerintahan yang baik. Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah mendorong tarnsformasi digital melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai Upaya modernisasi layanan publik. Digitalisasi ini diharapkan mampu memperbaiki tata Kelola administrasi, mempercepat proses layanan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitasi aparatur pemerintahan[1].

Kebijakan digitalisasi pelayanan publik juga merupakan bagian dari agenda refomasi birokrasi yang menekankan kualitas governance sebagai indikator utama keberhasilan pelayanan negara kepada masyarakat[2]. Prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, serta kepastian hukum menjadi indicator penting dalam menilai kualitas pelayanan kependudukan digital[3].

Pelayanan administrasi kependudukan adalah tugas yang wajib dilakukan oleh pemerintah daerah hingga tingkat kecamatan, sesuai dengan konstitusi

[1] Kementrian PANRB, (2021), "*Pedoman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik"*, Jakarta: KemenPANRB. Halaman. 12.

[2] Agus Dwiyanto, (2020), "*Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital",* Jakarta: Gava Media, halaman. 45.

[3] Miftah Thoha, (2022), *"Birokrasi pemerintahan dan Good Governance"*, Jakarta: Prenadamedia, halaman. 66.

negara. Hal ini selaras dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memberikan layanan yang berkualitas, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Selain itu, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjadikan aparatur pemerintah sebagai subjek hukum dalam administrasi, dengan mengikuti asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), termasuk dalam penyelenggaraan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, layanan kependudukan secara digital tidak hanya dinilai dari segi teknis saja, tetapi juga harus memenuhi aturan hukum administrasi negara serta prinsip perlindungan hak warga negara.

Good governance adalah sebagai tata Kelola pemerintah yang dijalankan berdasarkan nilai – nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efeisiensi, dan keadilan. Prinsip ini menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan kependudukan digital telah mencerminkan pemerintah yang baik.

Dalam praktiknya, transformasi digital di bidang pelayanan publik sering kali menimbulkan masalah administrative jika tidak didukung oleh kesiapan aparatur dan sistem yang memadai. Hal ini bisa menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan, kegagalan sistem, serta ketidakjelasan informasi kepada masyarakat. Kondisi seperti ini berpotensi melanggar beberapa asas penting, seperti asas kepastian hukum, asas kecermatan, dan asas pelayanan yang baik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Situasi ini dapat dikategorikan sebagai bentuk maladministrasi yang berdampak pada pengabaian hak administrasi warga negara, terutama dalam pengurusan dokumen kependudukan yang sangat penting dan dasar.

Selain itu, transformasi digital dalam pelayanan publik di Indonesia juga diperkuat oleh berbagai regulasi yang secara khusus mengatur sistem pemerintahan berbasis elektronik dan administrasi kependudukan. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi landasan utama dalam pelaksanaan digitalisasi pemerintahan. Perpres ini menekankan pentingnya integrasi sistem, efisiensi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik

secara menyeluruh. Dalam konteks pelayanan kependudukan, SPBE mendorong pemerintah daerah untuk mengembangkan inovasi layanan berbasis digital yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat.

Selanjutnya, penguatan pelayanan administrasi kependudukan juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Regulasi ini memberikan dasar hukum bagi pemerintah daerah untuk menyelenggarakan layanan kependudukan melalui sistem online, sehingga masyarakat tidak lagi harus selalu datang secara langsung ke kantor pelayanan. Hal ini menjadi risiko strategis dalam meningkatkan efisiensi, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalisir praktik maladministrasi dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Kemudian, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Standar Pelayanan Minimal juga turut memperkuat kewajiban pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan. Permendagri ini menegaskan bahwa pelayanan publik harus memenuhi standar tertentu yang mencakup aspek kualitas, kecepatan, kemudahan, serta keterjangkauan. Dengan adanya standar ini, pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya menyediakan layanan berbasis digital, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut benar-benar efektif dan dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Kecamatan Medan Marelan menjadi salah satu Kecamatan yang melaksanakan pelayanan berbasis aplikasi digital. Sulitnya proses pembuatan E-KTP sangat dirasakan oleh sejumlah kalangan baik yang ada dikalangan masyarakat, Selain itu pembuatannya juga cukup rumit dan proses penungguannya cukup lama. Adapun kendala yang sering ditemukan, seperti masalah jaringan yang membuat lambatnya pembuatan E-KTP dan juga kendala lainnya, sehingga banyak warga yang jauh – jauh datang ke Kecamatan Medan Marelan namun tidak terlayani sepenuhnya dalam pengurusannya[4].

[4] Erina Putria, Bahrum Jamil, Nina Angelia, (2023), *"Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Mealalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor Kecamatan Medan Marelan)",* Jurnal Ilmiah magister Administrasi Publik, No. 1, halaman. 4.

Mengingat pentingnya pelayanan publik terhadap masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP yang terus meningkat setiap harinya kecamatan Medan Marelan telah melakukan pelayanan berbasis aplikasi digital atau SIBISA yang digunakan untuk mempermudah urusan dalam pelayanan publik dan meningkatkan kualitas terhadap masyarakat. Mengigat pelayanan berbasis aplikasi digital belum banyak yang pahan dengan tata cara penggunaannya[5].

Penerapan Good governance dalam pelayanan kependudukan digital bukan hanya soal teknis, tetapi juga mencerminkan penerapan norma – norma Hukum Administrasi Negara dalam praktik pemerintahan. Kecamatan Medan Marelan, sebagai salah satu daerah Administratif di Kota Medan, menjadi pusat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat lokal.

Dari sudut pandang Hukum Administrasi Negara, penilaian terhadap pelaksanaan pelayanan kependudukan secara digital bukan hanya melibatkan keberhasilan sistem teknologi saja, tetapi juga ketaatan terhadap prinsip hukum, perlindungan hak warga negara, serta tanggung jawab pejabat publik. Penelitian ini penting untuk mengetahui seberapa besar pemerintah Kecamatan Medan Marelan menerapkan prinsip pemerintahan yang baik sesuai dengan aturan hukum, serta untuk menemukan faktor – faktor yang mempelancar dan menghambat pelaksanaannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat prinsip – prinsip pemerintahan yang baik di tingkat daerah maupun kecamatan.

Kecamatan sebagai bagian dari pemerintahan daerah memiliki peran penting karena menjadi titik sentral pelayanan publik yang paling dekat dengan warga masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kependudukan secara digital, kecamatan bertindak berdasarkan wewenang yang diberikan dan tetap bertanggung jawab dalam mengurus administrasi agar hak warga negara terpenuhi[6]. Jika prinsip pemerintahan yang baik tidak diterapkan dengan baik, maka bisa menyebabkan masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah

[5] Ibid., halaman. 5.

[6] Ridwan HR, (2022), *"Hukum Administrasi Negara*", Jakarta: Rajawali Pers, halaman. 112-114.

serta meningkatkan risiko konflik administrasi. Untuk itu, penting dilakukan evaluasi terhadap penerapan pemerintahan yang baik dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip pemerintahan yang baik[7].

Salah satu landasan normatif dalam Islam yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik terdapat dalam firman Allah Swt. pada Surah An-Nisā' ayat 58:

يَعِظُكُم نِعِمَّا ٱللَّهَ إِنَّ ۚ بِٱلۡعَدۡلِ تَحۡكُمُواْ أَن ٱلنَّاسِ بَيۡنَ حَكَمۡتُم وَإِذَا أَهۡلِهَا إِلَىٰٓ ٱلۡأَمَٰنَٰتِ تُؤَدُّواْ أَن يَأۡمُرُكُمۡ ٱللَّهَ إِنَّ بَصِيرًا سَمِيعَۢا كَانَ ٱللَّهَ إِنَّ ۗ بِهِۦٓ

“ Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat."

Penelitian ini dilakukan karena masih banyak ditemukan permasalahan dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital di Kecamatan Medan Marelan. Meskipun pemerintah sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bagian dari reformasi birokrasi, penerapannya di tingkat kecamatan masih belum bisa sepenuhnya memenuhi prinsip-prinsip good governance. Masalah seperti gangguan jaringan, kurangnya fasilitas dan infrastruktur, keterbatasan tenaga kerja, serta masih kurangnya pelayanan berbasis digital masih menghambat upaya menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas. Kondisi itu menunjukkan bahwa masih ada perbedaan antara tujuan pembuatan kebijakan dengan cara pelaksanaannya di lapangan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah pelayanan dasar yang terkait langsung dengan pemenuhan hak administratif masyarakat. Dokumen kependudukan seperti KTP elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, atau dokumen-dokumen lainnya adalah syarat penting untuk mendapatkan berbagai

[7] Jazim Hamidi, (20202), “*Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik”,* Malang:UB Pres, halaman. 45-47.

layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, perbankan, serta layanan pemerintahan lainnya. Oleh karena itu, kualitas layanan administrasi kependudukan sangat berpengaruh terhadap pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara.

Penelitian ini penting karena hasilnya diharapkan bisa menjelaskan seberapa baik prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan kepastian hukum telah diterapkan dalam layanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Jika penerapan good governance belum berjalan dengan baik, maka akan memengaruhi penurunan kualitas layanan publik, munculnya risiko maladministrasi yang lebih besar, menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, serta menghambat proses reformasi birokrasi dan transformasi digital dalam pemerintahan. Jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan dengan baik, maka pelayanan publik akan lebih cepat, lebih terbuka, lebih dapat dipertanggungjawabkan, dan mampu memberikan rasa aman hukum kepada masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital pada dasarnya tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi sebagai sarana untuk mempercepat proses administrasi, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana pemerintah menjalankan kewenangan yang dimilikinya secara bertanggung jawab. Penggunaan aplikasi dalam pelayanan publik harus diikuti dengan adanya kejelasan prosedur, kepastian informasi, keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, serta mekanisme penyelesaian apabila masyarakat mengalami kendala. Dalam konteks Kecamatan Medan Marelan, keberadaan pelayanan digital melalui aplikasi SIBISA perlu dilihat sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang lebih mudah dan efisien kepada masyarakat. Namun, keberhasilan penerapan layanan tersebut tidak cukup hanya dilihat dari tersedianya aplikasi, melainkan juga dari kemampuan pemerintah dalam memastikan bahwa masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut secara efektif dan memperoleh hak administratifnya secara tepat.

Penerapan prinsip transparansi menjadi salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan digital. Masyarakat sebagai pengguna

layanan memiliki hak untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, tahapan, waktu penyelesaian, serta mekanisme pelayanan yang harus dilakukan. Transparansi diperlukan agar tidak terjadi ketidakjelasan informasi yang dapat menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan. Selain itu, keterbukaan informasi juga dapat mendorong terciptanya hubungan yang lebih baik antara pemerintah dengan masyarakat karena masyarakat dapat mengetahui proses pelayanan yang sedang berlangsung. Oleh karena itu, penerapan pelayanan digital di Kecamatan Medan Marelan perlu memperhatikan sejauh mana informasi pelayanan dapat diberikan secara terbuka, mudah dipahami, dan dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain transparansi, akuntabilitas juga menjadi bagian penting dalam pelaksanaan good governance pada pelayanan administrasi kependudukan digital. Setiap tindakan dan keputusan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun hukum. Akuntabilitas menjadi semakin penting ketika pelayanan dilakukan melalui sistem digital karena adanya kemungkinan terjadinya gangguan sistem, keterlambatan proses, kesalahan input data, maupun kendala jaringan. Dalam kondisi tersebut, pemerintah tidak dapat sepenuhnya menyerahkan tanggung jawab kepada sistem atau teknologi yang digunakan. Aparatur tetap memiliki tanggung jawab untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memberikan solusi ketika masyarakat mengalami hambatan. Dengan demikian, penerapan good governance dalam pelayanan digital juga dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam mempertanggungjawabkan setiap proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Di sisi lain, keberhasilan pelayanan kependudukan digital juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Tidak seluruh masyarakat memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan yang sama dalam menggunakan teknologi digital. Kondisi tersebut menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah dalam menerapkan pelayanan berbasis aplikasi. Apabila digitalisasi pelayanan tidak disertai dengan pendampingan, sosialisasi, dan

pemberian informasi yang memadai, maka tujuan untuk menciptakan pelayanan yang mudah dan cepat justru dapat menimbulkan kesulitan bagi sebagian masyarakat. Oleh sebab itu, prinsip efektivitas, efisiensi, kemudahan, serta partisipasi masyarakat perlu menjadi bagian yang tidak terpisahkan dalam penerapan pelayanan kependudukan digital. Pemerintah Kecamatan Medan Marelan perlu memastikan bahwa inovasi digital yang diterapkan tidak hanya tersedia secara sistem, tetapi juga dapat digunakan dan memberikan manfaat secara nyata bagi masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, kajian mengenai implementasi good governance dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan menjadi penting dilakukan dari perspektif Hukum Administrasi Negara. Penelitian ini tidak hanya diarahkan untuk melihat keberadaan dan penggunaan layanan digital, tetapi juga untuk menganalisis kesesuaiannya dengan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik serta kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Analisis tersebut diperlukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan kependudukan digital telah memberikan kepastian, kemudahan, keterbukaan, dan pertanggungjawaban sebagaimana yang seharusnya diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan good governance dalam pelayanan kependudukan digital sekaligus mengidentifikasi berbagai hambatan yang masih dihadapi dalam pelaksanaannya di Kecamatan Medan Marelan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik mengangkat dengan judul: **"Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Kependudukan Digital Di Kecamatan Medan Marelan Ditinjau Dalam Hukum Administrasi Negara".**

1. **Rumusan Masalah**

   Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik beberapa permasalahan yang akan menjadi pembahasan dari penelitian penulis, Adapun permasalahan dari penelitian ini yaitu:

a) Bagaimana kedudukan di Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan Kependudukan Digital?
b) Bagaimana Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital di Kecamatan Medan Marelan?
c) Bagaimana Hambatan dan Solusi Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari Rumusan Masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka tujuan dari penelitian penulis yaitu:

a) Untuk mengetahui Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam Praktik Pelayanan Administrasi kependudukan Berbasis Digital.
b) Untuk Mengetahui Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan.
c) Untuk mengindentifikasi Hambatan yang dihadapi serta Solusi dalam penerapan Good Governance pada Pelayanan Kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan.

3. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian diuraikan dalam 2 (dua) perspektif, yaitu secara teoritis bermanfaat bagi pengembaan ilmu hukum dan secara praktis bagi kepentingan pembangunan Negara dan Masyarakat.

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi terhadap pengemban ilmu huku, khususnya dalam bidang Hukum Admnistrasi Negara, melalui penambahan wawasan menegenai penerapan Prinsip- prinsip Good Governnace dalam praktik pelayanan publik berbasis digital. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian lanjutan yang menyoroti hubungan antara transformasi digital pemerintahan dengan penerapan asas pemerintahan yang baik di tingkat Daerah.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah daerah, khususnya di Kecamatan medan marelan, untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan digital agar lebih transparan, cepat, dan mudah di akses oleh Masyarakat. Selain itu, bagi Masyarakat sendiri, hasil penelitian ini bisa memberikan pemahaman bahwa penerapan Good Governance penting untuk menjamin pelayanan publik yang adil dan bebas dari praktik mal administrasi. Dengan begitu, penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi pengembangan ilmu, tetapi juga bagi Pembangunan negara dan peningkatan kesejahteraan Masyarakat secara nyata.

B. Definisi Operasional

Definisi Operasional atau kerangka konsep adalah kerangka yang menggambarkan hubungan antara definisi - definisi/konsep khusus yang akan diteliti. “Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Kependudukan Digital Di Kecamatan Medan Marelan Ditinjau dalam Hukum Administrasi Negara”. Maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi adalah proses pelaksanaan suatu kebijakan atau prinsip dalam bentuk Tindakan nyata di lapangan. Implementasi disini menggambarkan bagaimana prinsip- prinsip Good Governnace benar – benar diterapkan oleh aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan.
2. Good Governance dalam penelitian adalah sebagai tata Kelola pemerintah yang dijalankan berdasarkan nilai – nilai transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, efeisiensi, dan keadilan. Prinsip ini menjadi tolak ukur untuk menilai sejauh mana pelayanan kependudukan digital telah mencerminkan pemerintah yang baik.
3. Pelayanan Kependudukan Digital adalah sebagai proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang memanfaatkan sistem teknologi informasi, seperti layanan online Dukcapil, untuk mempermudah Masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

4. Kecamatan Medan Marelan dalam penelitian ini dijadikan Lokasi kajian karena merupakan salah satu wilayah administratif di Kota Medan yang telah menerapkan system pelayanan kependudukan berbasis digital. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan prinsip Good Governance oleh aparatur di wilayah ini.
5. Hukum Admnistrasi Negara adalah cabang ilmu hukum yang mengatur hubungan antara pemerintah dan Masyarakat dalam pelaksanaan fungsi administrasi Negara. Melalui perspektif ini, penelitian berusaha menilai sejauh mana penerapan Good Governance dalam pelayanan kependudukan digital telah sesuai degan asa – asas umum pemrintahan yang bak dan ketentuan dalam peraturan perundang – undangan.

C. Keaslian Penelitian

Permasalahan mengenai Implementasi Good Governance dalam pelayanan kependudukan digital pada tingkat kecamatan, khususnya di Kecamatan Medan Marelan, bukanlah topik yang baru. Beberapa penelitian sebelumnya sudah membahas layanan kependudukan berbasis digital serta penerapan prinsip good governance. Namun, setelah mencari di berbagai jurnal ilmiah, skripsi, dan literatur terkait, belum ada penelitian yang secara spesifik meninjau implementasi good governance dalam layanan kependudukan digital di kecamatan Medan Marelan dengan perspektif Hukum Administrasi Negara (HAN).

Dengan demikian, penelitian sebelumnya biasanya fokus pada efektivitas layanan digital, penilaian aplikasi layanan tertentu, serta penerapan good governance di tingkat Dinas Dukcapil kota atau kabupaten, bukan ditingkat kecamatan. Hal ini membuat penelitian sebelumnya tidak memperhatikan aspek prosedur administratif dan hukum formal sesuai dengan Hukum Administrasi Negara. Maka dari itu, penelitian ini memiliki keunggulan baru dalam hal fokus wilayah, perspektif hukum, dan objek yang dibahas

Berdasarkan telaah Pustaka, penelitian ini bersifat original/asli baik dari aspek subtansi, fokus pembahasan, maupun Kesimpulan penelitian sebelumnya. Terdapat beberapa penelitian yang hampir mendekati topik ini, antara lain:

1. Amellia anggraini dkk, 2024, melakukan penelitian dengan judul "Penerapan Prinsip Good Governance dalam pelayanan public berbasis online melalui website Sobat Dukcapil" penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena peneliti ingin memahami seberapa baik prinsip good governance diterapkan dalam pelayanan publik berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengumpulkan informasi secara mendalam melalui metode wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mengevaluasi beberapa aspek seperti transparansi, partisipasi masyarakat, akuntabilitas, serta hambatan dalam penerapannya.
2. Erini Putria, Bahrum Jamil & Nina Angelia, 2023, melakukan dengan judul penelitian "Analisi Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kecamatan Medan Marelan)" penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif karena fokus utamanya adalah mengukur sejauh mana pelayanan E-KTP berbasis digital melalui aplikasi SIBISA dapat efektif. Pendekatan kuantitatif dipilih untuk mendapatkan data berupa angka mengenai tingkat kepuasan masyarakat, kecepatan pelayanan, kesalahan data, serta hambatan teknis yang terjadi selama pelayanan.
3. Supratman Tahir, 2022, melakukan dnegan judul penelitian "Implementasi Prinsip Good Governance terhadap Efektivitas Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil" penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena fokus utamanya adalah menganalisis penerapan prinsip good governance dan hubungannya dengan efektivitas pelayanan public. Pendekatan ini dipilih untuk menggalu fakta – fakta empiris, sudut pandang para pegawai, serta persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan administrasi kependudukan di tingkat dinas.

Secara konstruktif, penelitian dengan judul "Implementasi Good Governnace Dalam pelayanan Kependudukan Digital Ditinjau Dalam Hukum Administrasi Negara" berbeda dengan penelitian terdahulu, baik dari segi judul, permasalahan,

karena menekankan aspek Hukum Administrasi Negara (HAN) yang terpusat pada prosedur dan mekanisme.

D. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini disusun sebagai pedoman sistematis untuk menjawab permasalahan yang diteliti, yaitu mengenai implementasi good governance dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan.

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum empiris atau sosiologis. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum dapat dibedakan menjadi penelitian hukum normatif dan penelitian hukum sosiologis atau empiris. Penelitian hukum sosiologis atau empiris menempatkan hukum sebagai gejala yang dapat dikaji melalui kenyataan dan praktik yang berlangsung dalam Masyarakat (Silvia, 2019).

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdulkadir Muhammad menjelaskan bahwa penelitian hukum empiris merupakan penelitian mengenai hukum positif tidak tertulis yang berkaitan dengan perilaku (behavior) anggota masyarakat dalam hubungan hidup bermasyarakat. Dengan demikian, penelitian hukum empiris atau sosiologis tidak hanya melihat hukum berdasarkan ketentuan tertulis, tetapi juga mengkaji bagaimana hukum berlaku dan dilaksanakan dalam kehidupan masyarakat (Permana et al., 2021).

Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris atau sosiologis karena mengkaji secara langsung praktik pelayanan kependudukan digital di lapangan. Penelitian ini melihat bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan, termasuk perilaku aparatur, kualitas pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Data yang diperoleh dari kondisi lapangan digunakan untuk melihat kesesuaian antara ketentuan hukum yang seharusnya berlaku (das sollen) dengan kenyataan yang terjadi dalam praktik (das sein).

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan adalah deskriptif analitis yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara sistematis fakta - fakta di lapangan mengenai pelayanan kependudukan digital, kemudian dianalisis menggunakan teori good governance, asas asas umum pemerintahan yang baik (AUPB), dan ketentuan Hukum Administrasi Negara.

Penelitian deskriptif membantu menghasilkan gambaran yang faktual mengenai kondisi pelayanan digital sedangkan aspek analitis meberikan penilaian mendalam terhadap masalah, hambatan, dan solusi dalam penerapan prinsip good governance di tingkat kecamatan[8].

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan yuridis empiris. Menurut Soerjono Soekanto, penelitian hukum sosiologis atau empiris merupakan penelitian yang mengkaji hukum dalam kenyataan di masyarakat, termasuk penelitian terhadap identifikasi hukum dan penelitian terhadap efektivitas hukum. Pendekatan yuridis empiris memadukan kajian terhadap ketentuan hukum yang berlaku dengan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan, sehingga hukum tidak hanya dilihat sebagai norma yang seharusnya (das sollen), tetapi juga sebagai pelaksanaan hukum dalam kenyataan (das sein). Dalam penelitian ini, pendekatan yuridis digunakan untuk mengkaji ketentuan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan digital dan prinsip-prinsip good governance, sedangkan pendekatan empiris digunakan untuk melihat pelaksanaan ketentuan tersebut dalam pelayanan administrasi kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menganalisis

[8] Bambang Waluyo, (2022), "*Penelitian Hukum dalam Praktek*", Jakarta: sinar Grafika, (edisi revisis), halaman. 24.

kesesuaian antara ketentuan hukum yang berlaku dengan praktik pelayanan yang ditemukan melalui penelitian lapangan.9

a. Pendekatan Perundang-undangan (Statute Approach)

Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan mengkaji berbagai ketentuan hukum yang berkaitan dengan pelayanan publik, administrasi kependudukan, sistem pemerintahan berbasis elektronik, dan hukum administrasi negara. Pendekatan ini bertujuan mengetahui dasar hukum penyelenggaraan pelayanan kependudukan digital di Indonesia. Peraturan perundang-undangan yang menjadi objek kajian antara lain:

1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan.
4) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
5) Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
6) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

b. Pendekatan Empiris (Sosiologis)

Pendekatan empiris dilakukan melalui penelitian langsung di Kantor Kecamatan Medan Marelan dengan cara melakukan wawancara kepada aparatur pemerintah dan masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan digital. Pendekatan ini bertujuan mengetahui bagaimana hukum diterapkan dalam praktik pelayanan publik

[9] Soejono Soekanto, (2019), *"Pengantar penelitian Hukum*", Jakarta: UI Press, halaman. 51-53

4. Sumber data Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara. Pemilihan Kecamatan Medan Marelan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa kecamatan tersebut telah melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Kota Medan. Selain itu, berdasarkan observasi awal peneliti masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, seperti gangguan jaringan, keterbatasan fasilitas, dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu, lokasi penelitian ini dinilai relevan untuk mengkaji implementasi prinsip-prinsip good governance dalam perspektif Hukum Administrasi Negara.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan aparatur kecamatan, operator pelayanan, serta masyarakat pengguna layanan, dan juga melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan. Data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi peraturan perundang-undangan, buku-buku hukum, serta jurnal ilmiah yang relevan. Sumber data dapat digolongkan menjadi tiga sumber,

(1) data kewahyuan adalah data yang bersumber dari al-quran dan hadist, diantara dalam penelitian ini dari surah an-nisa ayat 58:

۞ اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ﴿٥٨﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.

al qashah ayat 77:

وَابْتَغِ فِيْمَآ اٰتٰىكَ اللّٰهُ الدَّارَ الْاٰخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَاَحْسِنْ كَمَآ اَحْسَنَ اللّٰهُ اِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفَسَادَ فِى الْاَرْضِۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِيْنَ ﴿٧٧﴾

Artinya: Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan."

Kedua surat ini menjelaskan pelayanan publik khususnya terkait nilai-nilai seperti memebrikan pelayanan yang terbaik, berbuat baik kepada sesame. Ayat-ayat ini menekankan pentingnya profesionalisme, keikhlasan, dan kualitas dalam pelayanan. Ada beberapa hadist yaitu "mempermudah dan jaganlah mempersulit" (HR. Muslim), "memberikan manfaat" (HR. Thabrani), serta hadist yang menegaskan bahwa melayani adalah Amanah yang akan dimintai pertanggung jawaban di akhirat.

(2) data primer, dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas informan yang dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan pelaksanaan dan penggunaan pelayanan kependudukan digital, yaitu:

a) Herizal Andri selaku operator Disdukcapil di Kecamatan Medan Marelan, yang memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan kependudukan digital di tingkat kecamatan.
b) Dedi Anggara selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Medan Marelan, yang memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dan kependudukan di kecamatan,
c) Dedi Anggara selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan di Kecamatan Medan Marelan, yang memberikan informasi mengenai penyelenggaraan pelayanan administrasi pemerintahan dan kependudukan di kecamatan.

(3) data sekunder, dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan sebagai data pendukung dan bahan untuk memperkuat analisis penelitian. Data sekunder tersebut bersumber dari peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pelayanan publik dan administrasi kependudukan, buku-buku hukum administrasi negara dan good governance, jurnal ilmiah, artikel, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian.

5. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian berupa studi kepustakaan (Library Research) dan wawancara (interview):

a. Studi Kepustakaan (Library Research)

Studi kepustakaan dilakukan dengan mempelajari buku-buku ilmiah, jurnal nasional, peraturan perundang-undangan, artikel ilmiah, dan dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi good governance dalam pelayanan publik.

b. Wawancara (Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan pedoman wawancara (interview guide) yang telah disusun sebelumnya. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan kependudukan digital.

6. Analisis data

Analisis data dilakukan secara kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan studi kepustakaan kemudian dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahan penelitian. Selanjutnya data dianalisis dengan menghubungan fakta – fakta yang ditemukan di lapangan dengan teori Hukum Administrasi Negara, teori good governance, dan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku sehingga diperoleh suatu Kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Implementasi

Implementasi adalah proses pelaksanaan suatu kebijakan atau prinsip dalam bentuk Tindakan nyata di lapangan. Implementasi disini menggambarkan bagaimana prinsip- prinsip Good Governnace benar – benar diterapkan oleh aparatur pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan.

Implementasi adalah tahap penting dalam siklus kebijakan publik implementasi tidak sebatas menjalankan kebijakan, tetapi mencakup kemampuan pelaksana dalam menafsirkan, mengalokasikan sumber daya, serta mematuhi standar dan tujuan program. Implementasi menjadi tolak ukur apakah kebijakan yang dibuat pemerintah benar – benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat[10].

Menurut Slichin Abdul Wahab, Implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan Keputusan atau kebijakan yang telah ditetapkan agar tujuan yang dirumuskan dapat tercapai. Implementasi tidak hanya berkaitan dengan pelaksana aturan, tetapi juga melibatkan kemampuan organisasi, komunikasi antar pelaksana, ketersediaaan sumber daya, serta kondisi lingkungan yang memengaruhi keberhasilan suatu kebijakan. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi kebijakan publik tidak hanya diukur dari adanya regulasi, tetapi juga dari efektivitas pelaksanaannya di lapangan[11].

[10] Budi Winarno, (2021), *" Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus*", Yogyakarta: Media pressindo, halaman. 128.

[11] Solichin Abdul Wahab, (2021), *"Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyususnan Model – Model Implementasi Kebijakan Publik*", Jakarta: PT Bumi Aksara, halaman. 135-137.

Menurut Riant Nugroho, implementasi merupakan tahapan yang paling menentukan dalam siklus kebijakan publik karena pada tahap inilah kebijakan diuji apakah benar-benar mampu menyelesaikan persoalan masyarakat. Kebijakan yang baik tidak akan memberikan manfaat apabila implementasinya tidak didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, anggaran yang memadai, serta koordinasi antarinstansi pemerintah[12].

Berdasarkan pendapat para ahli yang berbeda, dapat dilihat bahwa penerapan kebijakan adalah proses yang melibatkan banyak pihak, seperti pemerintah dan masyarakat, untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini, implementasi yang dimaksud adalah cara menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan secara digital di Kecamatan Medan Marelan. Implementasi tersebut tidak hanya tentang penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik, tetapi juga tentang cara pegawai pemerintah menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan kepastian hukum seperti yang diatur dalam peraturan Hukum Administrasi Negara.

Implementasi dipengaruhi oleh komunikasi kebijakan, kesiapan sumber daya, struktur birokrasi, sikap pelaksana, dan kondisi lingkungan social. Tanpa koordinasi antara institusi, implementasi cenderung gagal meskipun kebijakan dirancang dengan baik[13].

Ada 4 (empat) variable kunci dalam keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi kebijakan, sumber daya, di posisi pelaksana, dan struktur birokrasi, apabila apabila salah satu variable tersebut tidak berjalan dengan baik, maka implementasi kebijakan akan mengalami hambatan[14].

a. Faktor pertama adalah komunikasi. Komunikasi sangat penting untuk menyampaikan tujuan dan isi kebijakan kepada orang yang bertugas

---

[12] Riant Nugroho, (2021), *"Public Policy",* Jakarta: PT Elex Media Komputindo, halaman. 657-660.

[13] Subarsono, (2020), *" Analisis kebijakan Publik", Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, halaman. 89.

[14] George C. Edwards III, (2022), *implementing Public Policy, Jakarta: Kencana,* halaman. 40-58.

maupun masyarakat umum. Informasi yang diberikan harus terang, tetap sama, dan gampang dimengerti agar tidak menyebabkan kerancuan dalam penerapan kebijakan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan secara digital, komunikasi yang jelas sangat penting agar masyarakat bisa memahami langkah-langkah, dokumen yang dibutuhkan, serta cara kerjanya.

b. Faktor kedua adalah sumber daya. Sumber daya mencakup manusia, dana, fasilitas dan infrastruktur, serta teknologi yang digunakan untuk menerapkan kebijakan. Tanpa memiliki sumber daya yang cukup, pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, hasil baiknya layanan administrasi kependudukan secara digital sangat bergantung pada kemampuan para pegawai, adanya jaringan internet yang memadai, perangkat komputer yang cukup, serta sistem informasi yang baik.
c. Faktor ketiga adalah disposisi atau sikap pelaksana. Aparatur pemerintah yang bertugas menjalankan kebijakan harus memiliki komitmen, integritas, serta tanggung jawab dalam melayani masyarakat. Sikap aparatur yang profesional akan membantu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas, sehingga tujuan penerapan pemerintahan yang baik dapat tercapai.
d. Faktor keempat adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang terang akan membuat kerja antarbagian lebih mudah, mencerahkan tugas dan tanggung jawab masing-masing, serta membuat penerapan kebijakan lebih efektif. Struktur birokrasi yang terlalu rumit dan berbelit-belit justru bisa mengganggu proses pelayanan publik dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.[15]

Dalam penelitian ini, keempat faktor tersebut menjadi landasan analisis untuk menilai implementasi good governance dalam pelayanan administrasi kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Dengan menggunakan teori implementasi George C. Edwards III, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor

[15] ibid

yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan digital sehingga dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik

Dalam sturktur pemerintahan daerah, kecamatan memiliki posisi strategi sebagai unit birokrasi terdekat dengan masyarakat. Kecamatan memegang peran penting dalam pelayanan publik karena menjadi penghubung antara masyarakat dan pemerintah kota/kabupaten[16].

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten sebagai pelaksana teknis kewilayahannya yang mempunyai wilayah - wilayah tertentu. Kecamatan dibentuk dengan tujuan meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat. Instansi pemerintah kecamatan dalam menjaga kualitas pelayanan perlu adanya dorongan dari pihak yang berada pada instansi yang berwenang yaitu kabupaten.

Kecamatan Medan Marelan adalah salah satu dari 21 kecamatan di Kota Medan, memeliki karakter social ekonomi yang heterongen, tingkat kepadatan penduduk yang tinggi, dan kebutuhan layanan kependudukan yang besar. Sejak berlakunya inovasi pelayanan digital melalui aplikasi SIBISA, kecamatan Medan Marelan termasuk wilayah yang banyak memanfaatkan layanan berbasis aplikasi.

Kecamatan ini terbentuk sebagai kecamatan baru pada tahun 1992 berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 35 tahun 1992. Nama marelan berasal dari nama Perkebunan colonial yaitu ‘Maryland Estate’ yang pernah ada di wilayah ini. Kecamatan Medan Marelan ialah kecamatan yang wilayahnya berbatasan antara Kabupaten Deli Serdang di sebelah barat, Medan Labuhan di sebelah timur, Medan Helvetia di Selatan, dan Medan Belawan di sebelah utara. Kecamatan Medan Marelan merupakan Kecamatan hasil dari gabungan 5 (Lima) kelurahan yaitu Terjun, tanah Enam Ratus, Labuhan Deli, Rengas Pulau, dan Paya Pasir dengan luas wilayahnya: 23,82km.

Kemampuan kecamatan dalam memberikan pelayanan digital menjadi tanda suksesnya perubahan sistem birokrasi daerah. Jika pelayanan digital

[16] Sadu wasistiono, (2022), *“Pelayanan Publik dan pemerintahan daerah*”, Bandung: Alfabeta, halaman. 44-67.

berjalan dengan lancer, maka tugas Dinas Dukcapil Kota Medan akan lebih ringan, dan pelayanan kepada masyarakat lebih cepat dan efisiensi.

Dalam konteks pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan, menerapkan kebijakan transformasi digital berarti kemampuan pegawai kecamatan untuk menggunakan sistem layanan berbasis teknologi. memahami prosedur, serta memastikan semua orang bisa mengaksesnya Proses ini, mencakup kesiapan jaringan, kemampuan pegawai dalam menggunakan aplikasi pelayanan digital seperti SIBISA atau DUKCAPIL Online, serta kemampuan melayani keluhan dari Masyarakat

Good governance merupakan konsep yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat serta dilaksanakan berdasarkan prinsip keterbukaan, pertanggungjawaban, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan kepastian hukum. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, good governance diperlukan untuk memastikan bahwa pemerintah tidak hanya menjalankan kewenangan administratif, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Prinsip-prinsip tersebut menjadi penting dalam pelayanan administrasi kependudukan karena pelayanan yang diberikan berkaitan langsung dengan hak administratif masyarakat. Oleh karena itu, penerapan good governance dalam pelayanan kependudukan digital dapat digunakan sebagai ukuran untuk melihat apakah proses pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah telah berjalan secara terbuka, bertanggung jawab, efektif, efisien, melibatkan masyarakat, dan memberikan kepastian hukum.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, digitalisasi merupakan salah satu bentuk perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara langsung dengan mendatangi kantor pemerintahan dapat dikembangkan melalui sistem berbasis teknologi sehingga beberapa tahapan pelayanan dapat dilakukan secara daring. Penerapan pelayanan digital diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat serta meningkatkan efisiensi kerja aparatur pemerintah. Namun, penerapan teknologi dalam pelayanan publik tetap membutuhkan pengelolaan yang baik karena

teknologi hanya menjadi sarana untuk mencapai tujuan pelayanan. Keberhasilan pelayanan digital tetap ditentukan oleh kualitas sistem, kesiapan aparatur, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pelayanan administrasi kependudukan juga memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelayanan publik lainnya karena berkaitan dengan data dan dokumen resmi yang menjadi dasar identitas setiap warga negara. Dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan dokumen kependudukan lainnya memiliki fungsi penting dalam mengakses berbagai pelayanan publik. Oleh karena itu, proses pelayanan kependudukan harus dilakukan secara cermat, tertib, dan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam pelayanan berbasis digital, aspek ketepatan data, keamanan informasi, kejelasan prosedur, serta kepastian penyelesaian menjadi semakin penting. Kesalahan dalam proses pelayanan tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat, tetapi juga dapat menghambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Ditinjau dari Hukum Administrasi Negara, pelayanan kependudukan digital merupakan bagian dari tindakan administrasi pemerintahan yang harus dilaksanakan berdasarkan kewenangan dan ketentuan hukum. Aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak hanya dituntut untuk menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga harus memperhatikan asas-asas umum pemerintahan yang baik. Kepastian hukum, kecermatan, keterbukaan, tidak menyalahgunakan kewenangan, serta pelayanan yang baik menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa tindakan pemerintah tetap berada dalam koridor hukum. Dengan demikian, penerapan good governance dalam pelayanan kependudukan digital dapat dianalisis tidak hanya berdasarkan keberhasilan penggunaan teknologi, tetapi juga berdasarkan kesesuaian tindakan aparatur dengan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara.

Berdasarkan uraian tersebut, implementasi good governance dalam pelayanan kependudukan digital merupakan suatu proses yang melibatkan

keterkaitan antara kebijakan, aparatur pemerintah, teknologi, sarana dan prasarana, serta masyarakat sebagai penerima pelayanan. Teori implementasi George C. Edwards III yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dapat digunakan untuk melihat faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Medan Marelan. Sementara itu, prinsip good governance digunakan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan, khususnya dalam aspek transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan kepastian hukum. Dengan menghubungkan kedua pendekatan tersebut, penelitian ini dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana implementasi pelayanan kependudukan digital melalui SIBISA dilaksanakan serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penerapan prinsip good governance di Kecamatan Medan Marelan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi layanan kependudukan secara digital di kecamatan sangat bergantung pada ketangguhan sistem pelayanan, kemampuan pelaksanaan, dan kesiapan infrastruktur digital. Ketiga hal ini menjadi dasar penting dalam menganalisis kualitas impelementasi good governance dalam layanan digital.

B. Good Governance

Good Governance (pemerintah yang baik) merupakan upaya dalam suatu perwujudan dalam tata pengelolaan pemerintahan yang sangat baik, baik dari dalam segi pelayanan, dalam melakukan kepastian hukum, peraturan, kejelasan, dan efisiensi dalam penyelenggaraan suatu pemerintahan Selain dari pada itu penyelenggaraan suatu pemerintah yang sangat baik atau (Good Governance) juga suatu pemerintahan yang dapat berupaya untuk meminimalisir korupsi[17].

Good Governance secara umun dapat diartikan sebagai kualitas hubungan anatara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Good governance merupakan prinsip fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Good governance sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang menjunjung tinggi prinsip.

[17] Roy deven Laia eat.al. (20240, *"Strategi Dukcapik dalam Implementasi good governance di Kecamatan Medan Baru"*, Jurnal Governnace Opinion, No. 1, halaman 27.

Transparansi, Akuntabilitas, Efektivitas, Efesiensi, Partisipasi, Keadilan, Kepastian Hukum Prinsip Prinsip ini menjadi pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas pelayanan publik[18].

Menurut Taliziduhu Ndraha, tata kelola pemerintahan yang baik merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang mampu menciptakan keseimbangan antara kewenangan pemerintah, kepentingan masyarakat, serta penegakan hukum. Pemerintah harus menjamin pelayanan publik berjalan secara efektif dan tetap memperhatikan hak-hak masyarakat sebagai penerima pelayanan[19].

Pondasi utama untuk penerapan good governance, antara lain

a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme UU inilah yang menjadi dasar landasan awal dari penerapan good governance sebagai landasan penyelenggaraan pemerintah
b. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 3 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menjadi dasar pelayanan di Kota Medan

Dapat disimpulkan undang – undang dan peraturan di atas adalah sebuah pondasi utama dalam penerapan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia.

Good governance memiliki keterkaitan erat dengan penerapan asa asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) AUPB berfungsi sebagai standar etik dan hukum bagi pejabat administrasi negara agar tidak menyalahgunakan kewenangan dalam menjalankan tugasnya[20]. Jadi pemerintahan yang baik tidak hanya sekedar urusan administrative, tetapi juga memiliki aspek hukum yang sangat kuat.

Dalam konteks administrasi kependudukan, prinsip good governanice menjadi pedoman agar layanan digital tidak hanya berfokus pada teknologi. tetapi juga berorientasi pada perlindungan hak masyarakat. Pelayanan publik nilai

[18] Sedarmayanti, (2021), *"Good Governance*", Bandung: Mandar Maju, halaman. 29-46
[19] Taliziduhu Ndraha, (2003), "*Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)"*, Jakarta: Rineka Cipta, halaman. 184-187.
[20] Jazim Hamidi, Op.Cit, halaman. 55-78.

hukum dan etika administrasi harus berada dalam kerangka nilai negara Ia juga menekankan pemerintahan digital harus menghindari diskriminasi akses serta menjamin hak administrasi warga negara secara setara

Penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas merupakan faktor utama keberhasilan pengelolaan layanan kependudukan di daerah. Prinsip ini relevan untuk menilai bagaimana Kecamatan Medan Marelan melaksanakan mekanisme pelayanan digital berdasarkan asas keterbukaan informasi dan pertanggung jawaban publik.

Penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan administrasi kependudukan digital memiliki peranan penting dalam membangun hubungan yang terbuka antara pemerintah dengan masyarakat. Transparansi mengharuskan pemerintah memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, tahapan, waktu penyelesaian, serta mekanisme pelayanan yang harus ditempuh oleh masyarakat. Dalam pelayanan berbasis digital, keterbukaan informasi menjadi semakin penting karena masyarakat tidak selalu berinteraksi secara langsung dengan aparatur pemerintah. Informasi yang tersedia melalui sistem digital harus dapat dipahami dan diakses dengan mudah agar masyarakat dapat mengikuti proses pelayanan secara mandiri. Dengan demikian, transparansi dalam pelayanan kependudukan digital dapat menjadi salah satu indikator untuk melihat sejauh mana Kecamatan Medan Marelan menerapkan prinsip good governance dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Akuntabilitas merupakan prinsip lain yang memiliki hubungan erat dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Akuntabilitas mengandung pengertian bahwa setiap tindakan, keputusan, dan proses pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan. Dalam pelayanan digital, pertanggungjawaban tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir pelayanan, tetapi juga mencakup proses pengelolaan data, penggunaan sistem, penanganan kesalahan, serta penyelesaian pengaduan masyarakat. Aparatur pemerintah tetap memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan meskipun sebagian proses pelayanan telah menggunakan teknologi. Oleh sebab itu, penerapan akuntabilitas dapat digunakan untuk melihat apakah

aparatur di Kecamatan Medan Marelan telah melaksanakan pelayanan kependudukan secara bertanggung jawab sesuai dengan tugas, kewenangan, dan ketentuan yang berlaku.

Prinsip efektivitas dan efisiensi juga menjadi bagian penting dalam penerapan good governance pada pelayanan administrasi kependudukan digital. Efektivitas berkaitan dengan kemampuan pemerintah dalam mencapai tujuan pelayanan yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kemampuan menggunakan sumber daya secara tepat untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Digitalisasi pelayanan diharapkan dapat mengurangi proses birokrasi yang panjang, mempercepat penyelesaian dokumen, serta mengurangi kebutuhan masyarakat untuk datang secara langsung ke kantor pelayanan. Namun, penggunaan teknologi tidak secara otomatis menjamin pelayanan menjadi efektif dan efisien. Apabila sistem mengalami gangguan, jaringan tidak stabil, aparatur belum memahami sistem, atau masyarakat tidak memperoleh informasi yang memadai, maka tujuan digitalisasi pelayanan dapat tidak tercapai secara optimal. Oleh karena itu, efektivitas dan efisiensi perlu dilihat dari kondisi nyata pelayanan yang diterima masyarakat.

Selain transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi, partisipasi masyarakat juga merupakan unsur yang penting dalam penyelenggaraan good governance. Masyarakat tidak hanya ditempatkan sebagai penerima pelayanan, tetapi juga sebagai pihak yang dapat memberikan masukan, menyampaikan keluhan, dan melakukan penilaian terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Dalam pelayanan administrasi kependudukan digital, partisipasi masyarakat dapat diwujudkan melalui pemanfaatan kanal pengaduan, pemberian saran terhadap pelayanan, serta keterlibatan masyarakat dalam menyampaikan kendala yang mereka alami ketika menggunakan sistem digital. Partisipasi tersebut dapat membantu pemerintah mengetahui permasalahan yang terjadi di lapangan dan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan demikian, keberadaan mekanisme pengaduan dan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat menjadi salah satu bagian yang perlu diperhatikan dalam penerapan good governance di Kecamatan Medan Marelan.

Prinsip keadilan dan kepastian hukum menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari pelayanan administrasi kependudukan digital karena setiap warga negara memiliki hak untuk memperoleh pelayanan publik tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Digitalisasi pelayanan harus mampu memberikan kesempatan yang setara kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan, termasuk bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam mengakses atau menggunakan teknologi. Pemerintah perlu memastikan bahwa perubahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital tidak menyebabkan sebagian masyarakat kehilangan akses terhadap hak administratifnya. Pada saat yang sama, seluruh proses pelayanan harus dilaksanakan berdasarkan ketentuan hukum dan kewenangan yang jelas sehingga masyarakat memperoleh kepastian mengenai hak, kewajiban, prosedur, dan hasil pelayanan. Dengan demikian, penerapan good governance dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan dapat dinilai secara lebih menyeluruh melalui keterpenuhan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, keadilan, dan kepastian hukum.

Oleh karena itu, untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia, hal ini sangat berkaitan dengan penerapan Good Governance dalam penyelenggaraan pemerintah sebuah negara Pelayanan publik dianggap sebagai faktor penting yang mendorong seluruh aktor dalam Good Governance Untuk mewujudkan hal tersebut, tentu saja tidak bisa terlepas dari peran sumber daya manusia, yaitu para pengawai dan aparatur pemerintah[21].

C. Pelayanan Kependudukan Digital

Pelayanan kependudukan digital merupakan bagian dari transformasi pelayanan publik yang bertujuan memnafaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan publik yang baik harus memenuhi asas kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan kepastian Digitalisasi pelayanan menjadi salah satu Solusi mengatasi peermasalahan birokrasi yang berbelit belit[22].

---

[21] Hana Hana, Abdul Rahman, (2024). *" Implementasi Prinsip – Prinsip Good governance di Kantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan".* Student Scientific Journal, No. 5, halaman. 241.

[22] Sadu wasistiono, Op.Cit, halaman. 60-82.

Menurut Richardus Eko Indrajit, electronic government merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat proses administrasi, meningkatkan transparansi, serta memperluas akses masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik bukan hanya perubahan teknologi, tetapi juga perubahan budaya kerja birokrasi menuju pemerintahan yang modern[23].

Tansformasi digital pemerintahan tidak hanya berkaitan dengan penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan budaya kerja birokrasi, integrasi data, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Tanpa perubahan tersebut, pelayanan digital berpotensi menimbulkan masalah baru seperti kesenjangan akses dan ketergantungan pada sistem[24].

Digitalisasi layanan administrasi kependudukan adalah bagian dari perubahan sistem birokrasi untuk memenuhi kebutuhan. Masyarakat saat ini Layanan publik seacra digital merupakan Upaya pemerintah agar masyarakat lebih mudah memperoleh dokumen kependudukan tanpa pelru datang ke kantor pelayanan, layanan ini biasanya menggunakan platform seperti SIAK, SIBISA, atau Layanan Dukcapil Online, pelayanan digital mecakup Permohonana KTP-EL, Kartu Keluarga, Pindah Datang, Perubahan Biodata, Akta Kelahiran dan Kematian, Konsultasi Admnistrasi.

Pelayanan kependudukan digital pada dasarnya merupakan bentuk inovasi pemerintah dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan administrasi kependudukan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat karena masyarakat tidak selalu harus datang secara langsung ke kantor pelayanan. Selain menghemat waktu dan biaya, pelayanan berbasis digital juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengajukan berbagai dokumen kependudukan, seperti Kartu Keluarga, KTP-el, akta kelahiran, akta kematian, perubahan biodata, serta pelayanan pindah datang.

---

[23] Richardus Eko Indrajit, (2006), *"Electronic Government: Strategi Pembagunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknoloi Digital*", Yogyakarta: Andi, halaman. 15-24

[24] Yanuar Nugroho, (2021), "*Transformasi Digital Pemerintahan",* Jakarta: Kompas Media Nusantara, halaman. 90-112.

Dengan demikian, digitalisasi pelayanan kependudukan dapat menjadi instrumen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keberhasilan pelayanan kependudukan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas infrastruktur teknologi yang digunakan. Infrastruktur berupa jaringan internet, perangkat komputer, server, serta sistem keamanan data merupakan komponen penting yang mendukung keberlangsungan pelayanan digital. Apabila terjadi gangguan jaringan atau server, proses pelayanan dapat terhambat dan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan digital perlu disertai dengan pemeliharaan sistem secara berkala agar layanan dapat berjalan secara stabil dan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan.

Selain aspek teknologi, sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam implementasi pelayanan kependudukan digital. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital, memahami prosedur pelayanan, serta mampu memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Hal ini menjadi penting karena tingkat literasi digital masyarakat tidak selalu sama. Sebagian masyarakat mungkin sudah terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan pendampingan secara langsung. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur dan pemberian pendampingan kepada masyarakat menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan transformasi pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan kependudukan digital juga berkaitan erat dengan aspek transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem digital dapat membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan secara lebih jelas. Proses pelayanan yang terdokumentasi melalui sistem juga dapat memudahkan pemerintah dalam melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Dengan adanya sistem yang transparan, masyarakat dapat mengetahui perkembangan permohonan

yang diajukan sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan potensi terjadinya praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Oleh sebab itu, digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai upaya mempercepat pelayanan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Keberhasilan pelayanan kependudukan digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi atau sistem informasi, tetapi juga oleh kualitas infrastruktur teknologi yang digunakan. Infrastruktur berupa jaringan internet, perangkat komputer, server, serta sistem keamanan data merupakan komponen penting yang mendukung keberlangsungan pelayanan digital. Apabila terjadi gangguan jaringan atau server, proses pelayanan dapat terhambat dan berdampak langsung terhadap kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan pelayanan digital perlu disertai dengan pemeliharaan sistem secara berkala agar layanan dapat berjalan secara stabil dan mampu memberikan kepastian kepada masyarakat dalam memperoleh dokumen administrasi kependudukan.

Selain aspek teknologi, sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam implementasi pelayanan kependudukan digital. Pegawai yang bertugas memberikan pelayanan harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem digital, memahami prosedur pelayanan, serta mampu memberikan bantuan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan. Hal ini menjadi penting karena tingkat literasi digital masyarakat tidak selalu sama. Sebagian masyarakat mungkin sudah terbiasa menggunakan layanan berbasis aplikasi, sedangkan sebagian lainnya masih membutuhkan pendampingan secara langsung. Dengan demikian, peningkatan kompetensi aparatur dan pemberian pendampingan kepada masyarakat menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan transformasi pelayanan administrasi kependudukan.

Pelayanan kependudukan digital juga berkaitan erat dengan aspek transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem digital dapat membantu masyarakat memperoleh informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta tahapan pelayanan secara lebih jelas. Proses pelayanan yang terdokumentasi melalui sistem juga dapat memudahkan pemerintah dalam

melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan. Dengan adanya sistem yang transparan, masyarakat dapat mengetahui perkembangan permohonan yang diajukan sehingga dapat mengurangi ketidakpastian dan potensi terjadinya praktik pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan. Oleh sebab itu, digitalisasi tidak hanya dipandang sebagai upaya mempercepat pelayanan, tetapi juga sebagai sarana untuk meningkatkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

Meskipun memiliki berbagai manfaat, penerapan pelayanan kependudukan digital tetap menghadapi sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. Permasalahan jaringan internet, gangguan server, keterbatasan kemampuan pegawai, serta perbedaan kemampuan masyarakat dalam menggunakan teknologi dapat menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital membutuhkan pendekatan yang menyeluruh, tidak hanya melalui penyediaan aplikasi tetapi juga melalui penguatan infrastruktur, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan pendampingan kepada masyarakat. Dengan demikian, pelayanan kependudukan digital diharapkan tidak hanya menghasilkan pelayanan yang lebih cepat dan efisien, tetapi juga mampu menciptakan pelayanan publik yang inklusif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Layanan ini biasanya menggunakan platform seperti SIAK, aplikasi SIBISA, atau layanan Dukcapil Online Pelayanan E-KTP melalui aplikasi SIBISA sangat membantu efisiensi pelayanan, namun masih terkendala jaringan internet, server aplikasi, dan kemmapuan pegawai dalam menangani sistem digital. Hasil ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan digital masih perlu perbaikan dalam aspek teknis dan sumber daya manusia.

D. Hukum Administrasi Negara

Hukum Administrasi Negara mengatur hubungan antara pemerintah dan masyarakat dalam pelaksanaan fungsi administrasi negara Hukum Administrasi Negara bertujuan memberikan perlindungan hukum bagi warga negara dari

Tindakan pemerintah yang sewenang-wenang serta memastikan bahwa setiap Tindakan administrasi dilakukan berdasarkan hukum[25].

Menurut Prajudi Atmosudirdjo, Hukum Administrasi Negara merupakan keseluruhan aturan hukum yang mengatur bagaimana organ pemerintahan menjalankan kewenangannya dalam melayani masyarakat. Melalui Hukum Administrasi Negara, setiap tindakan pejabat pemerintahan harus dilaksanakan berdasarkan kewenangan yang sah serta tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan[26].

Hukum Administrasi Negara berfungsi untuk menentukan Batasan, arah, dan pedoman bagi pejabat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hukum admnistrasi Negara sebagai sarana untuk memastikan Tindakan administrasi negara selaras dengan hukum, asas pemerintahan yang baik, dan perlindungan hak warga negara[27].

Penerapan AUPB dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi instrumen penting untuk mewujudkan good governance. AUPB berfungsi sebagai alat control terhadap kewenangan pejabat administrasi negara, termasuk dalam pelayanan publik berbasis digital Pelayanan publik merupakan hak konstitusional warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah dengan prinsip keadilan, keterbukaan, dan akuntabilitas

Dalam konteks pelayanan digital, pejabat administrasi tetap wajib menjamin perlindungan data pribadi, transparansi prosedur, serta ketersediaan mekanisme pengaduan. Hukum administrasi negara juga menjadikan pemerintah sebagai pihak yang bertanggung jawab atas setiap Tindakan addministratif, termasuk jika terjadi kesalahan dalam layanan digital seperti kesalahan data, keterlambatan, atau sistem yang tidak berfungsi dengan baik.

Hukum Administrasi Negara memiliki keterkaitan yang erat dengan penyelenggaraan pelayanan publik karena setiap tindakan pemerintah dalam

---

[25] Philipus M. Hadjon, (2021), *"pengantar Hukum administrasi Indonesia",* Yogyakarta; UGM Press, halaman. 85-102.

[26] Prajudi Atmosudirdjo, (1994), *"Hukum Admnistrasi Negara*", Jakarta: Ghalia Indonesia, halaman. 25-31

[27] Ridwan HR, op.Cit, halaman. 110-125.

memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian dari tindakan administrasi pemerintahan. Dalam pelaksanaannya, pemerintah tidak hanya dituntut untuk memberikan pelayanan secara efektif, tetapi juga harus memastikan bahwa pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan kewenangan yang sah. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya tindakan pemerintah yang melampaui kewenangan atau merugikan masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan Hukum Administrasi Negara memberikan landasan agar hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan tetap berada dalam koridor hukum.

Dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, kewenangan pemerintah menjadi aspek yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan penerbitan dan pengelolaan dokumen kependudukan masyarakat. Setiap proses pelayanan harus dilakukan oleh aparatur atau lembaga yang memiliki kewenangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kewenangan tersebut mencakup proses penerimaan permohonan, pemeriksaan kelengkapan persyaratan, pengolahan data, hingga penyelesaian dokumen kependudukan. Dengan adanya pembatasan kewenangan yang jelas, pelaksanaan pelayanan dapat dilakukan secara tertib dan dapat dipertanggungjawabkan apabila terjadi permasalahan dalam proses pelayanan.

Perkembangan pelayanan berbasis digital juga tidak menghilangkan kewajiban pemerintah untuk menerapkan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara. Perubahan dari pelayanan konvensional menuju pelayanan digital pada dasarnya hanya mengubah sarana dan mekanisme pelayanan, sedangkan tanggung jawab pemerintah terhadap masyarakat tetap melekat. Dalam pelayanan kependudukan digital, pemerintah tetap berkewajiban memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan, memastikan data masyarakat dikelola dengan baik, serta menyediakan saluran pengaduan apabila masyarakat mengalami kendala. Dengan demikian, penerapan teknologi dalam pelayanan publik harus tetap ditempatkan dalam kerangka hukum administrasi dan perlindungan terhadap hak-hak masyarakat.

Prinsip keterbukaan dan akuntabilitas juga menjadi bagian penting dalam pelayanan kependudukan digital. Keterbukaan diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, serta tahapan pelayanan yang harus dilalui. Sementara itu, akuntabilitas diperlukan agar setiap tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan. Apabila terjadi kesalahan data, keterlambatan pelayanan, ataupun gangguan sistem, pemerintah perlu memiliki mekanisme untuk menindaklanjuti permasalahan tersebut. Penerapan kedua prinsip tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan sekaligus mendorong terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan uraian tersebut, Hukum Administrasi Negara dapat digunakan sebagai landasan untuk menganalisis pelaksanaan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan. Analisis tidak hanya diarahkan pada keberadaan dan penggunaan teknologi dalam pelayanan, tetapi juga pada kesesuaian tindakan aparatur dengan kewenangan yang dimiliki, penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, perlindungan hak masyarakat, keterbukaan informasi, dan akuntabilitas pelayanan. Dengan demikian, pelayanan kependudukan digital dapat dinilai secara lebih menyeluruh, yaitu tidak hanya berdasarkan kemudahan dan kecepatan pelayanan, tetapi juga berdasarkan aspek hukum dan prinsip pemerintahan yang baik.

Oleh karena itu, hukum administrasi negara menjadi dasar dalam mengevaluasi apakah layanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan memenuhi aturan hukum serta prinsip pemerintahan yang baik.

BAB III
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kedudukan Kecamatan Medan Marelan Dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa Kecamatan Medan Marelan memiliki kedudukan sebagai pelaksana sekaligus fasilitator pelayanan administrasi kependudukan digital yang berada di bawah koordinasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Medan. Kecamatan tidak mempunyai kewenangan penuh dalam mengelola seluruh pelayanan administrasi kependudukan, melainkan menjalankan sebagian kewenangan yang telah dilimpahkan oleh Disdukcapil melalui sistem pelayanan yang terintegrasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecamatan berfungsi sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil wawancara dengan Herizal Andri selaku operator Disdukcapil yang bertugas di Kecamatan Medan Marelan menunjukkan bahwa operator ditempatkan secara langsung oleh Disdukcapil agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP). Dengan adanya operator tersebut, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Medan untuk mengurus berbagai dokumen kependudukan yang dapat difasilitasi di kecamatan.

Selain itu, wawancara dengan Dedi Anggara juga menunjukkan bahwa keberadaan pelayanan kependudukan di kecamatan memberikan kemudahan akses bagi masyarakat karena sebagian besar proses administrasi dapat dilakukan di kantor kecamatan. Namun demikian, kewenangan operator masih terbatas pada wilayah Kecamatan Medan Marelan sehingga pelayanan tertentu tetap harus diproses oleh Disdukcapil Kota Medan.

Kecamatan Medan Marelan memiliki kedudukan sebagai pelaksana sekaligus fasilitator dalam pelayanan kependudukan digital. Berdasarkan hasil wawancara, kecamatan tidak bekerja secara mandiri, melainkan berada dalam koordinasi langsung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Sistem yang digunakan terintegrasi, sehingga kecamatan berperan

sebagai perpanjangan tangan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat [28]. Menurut Herizal Andri, sebagai pelaksana sekaligus fasilitator dalam pelayanan kependudukan digital "sistemnya dari pihak dinas kependudukan itu mengarahkan salah satu operatornya untuk ditempatkan di sini agar bisa membantu proses sesuai SOP." Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan berperan sebagai perpanjangan tangan dari dinas.

Dalam pelaksanaannya, kecamatan memiliki operator khusus yang ditempatkan oleh Disdukcapil untuk membantu proses administrasi kependudukan secara digital. Operator ini bertugas menginput, mengedit, dan memproses data sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, kewenangan operator di kecamatan terbatas, terutama hanya untuk wilayah Medan Marelan, sedangkan akses ke data luar wilayah hanya sebatas pengecekan. Menurut Dedi Anggara, "kecamatan ini membantu warga supaya tidak perlu jauh-jauh ke dinas, cukup datang ke sini saja." Hal ini menegaskan bahwa kecamatan memiliki peran strategis dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, kecamatan juga berfungsi sebagai penghubung antara masyarakat dan Disdukcapil. Masyarakat cukup datang ke kantor kecamatan untuk mengurus berbagai dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) atau surat pindah, tanpa harus langsung ke Disdukcapil. Hal ini menunjukkan bahwa kecamatan berperan penting dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta meningkatkan kemudahan akses layanan. Menurut Herizal Andri, "aplikasinya sama, tapi operator di kecamatan hanya bisa mengedit data untuk wilayah Medan Marelan saja."

Pembagian tugas dalam pelayanan juga sudah terstruktur. Terdapat petugas di bagian loket yang menerima berkas dari masyarakat, serta operator yang menangani pengolahan data secara digital. Misalnya, ada petugas khusus untuk perekaman KTP elektronik bagi pemula (usia 17 tahun), dan ada juga yang fokus pada pengolahan data Kartu Keluarga. Pembagian ini menunjukkan adanya sistem

[28] Anggaraini, A., Apriliani, E., Sari, P. A., Danti, R. R., & Prasetyo, E. (2024), *Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik online sobat Dukcapil Kota Tangerang*, Jurnal Publik, !8(02), halaman. 110-118

kerja yang terorganisir. Menurut Dedi Anggara, “operator fokus pada pengolahan data seperti KK, sementara petugas lain menerima berkas di loket.”

Tabel 1. Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Aspek yang Dianalisis	Hasil Penelitian	Analisis
Kedudukan Kecamatan	Kedudukan Kecamatan Kecamatan Medan Marelan berperan sebagai pelaksana sekaligus fasilitator pelayanan administrasi kependudukan digital di bawah koordinasi Disdukcapil Kota Medan.	Kedudukan kecamatan merupakan perpanjangan tangan Disdukcapil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
Kewenangan	Kecamatan hanya melaksanakan kewenangan yang dilimpahkan dan tidak memiliki kewenangan penuh dalam seluruh pelayanan administrasi kependudukan.	Menunjukkan adanya desentralisasi administratif sehingga pelayanan lebih dekat kepada masyarakat.
Operator Disdukcapil	Operator ditempatkan langsung oleh Disdukcapil dan bertugas menginput, mengedit, serta	Operator menjadi unsur utama dalam pelaksanaan pelayanan digital di kecamatan.

	memproses data sesuai SOP.	
Kemudahan Pelayanan	Masyarakat dapat mengurus berbagai dokumen kependudukan di kecamatan tanpa harus datang ke kantor Disdukcapil Kota Medan.	Pelayanan menjadi lebih mudah diakses dan menghemat waktu masyarakat.
Pembagian Tugas	Terdapat petugas loket, operator pengolahan data, serta petugas perekaman KTP elektronik.	Pembagian tugas menunjukkan sistem kerja yang terorganisir.
Kendala Kewenangan	Kecamatan belum dapat mencetak KTP elektronik sehingga masyarakat masih harus ke Disdukcapil untuk layanan tertentu.	Kecamatan masih berfungsi sebagai fasilitator, bukan pelaksana penuh.

Apabila dianalisis berdasarkan Hukum Administrasi Negara, kedudukan kecamatan tersebut telah sesuai dengan konsep desentralisasi administratif, di mana sebagian kewenangan pelayanan dilaksanakan oleh perangkat daerah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Kedudukan tersebut juga mencerminkan penerapan asas pelayanan yang baik karena pelayanan diberikan sedekat mungkin kepada masyarakat tanpa mengurangi kewenangan instansi yang lebih tinggi.

Kedudukan Kecamatan Medan Marelan dalam pelayanan kependudukan digital sudah berjalan cukup baik dan sesuai dengan prinsip administrasi pemerintahan. Menurut Herizal Andri, “pelayanan sudah berjalan sesuai prinsip

yang baik, hanya saja masih ada kekurangan seperti belum adanya fasilitas pencetakan KTP di kecamatan." Meskipun demikian, masih terdapat keterbatasan, seperti belum tersedianya fasilitas pencetakan E-KTP di kecamatan. Hal ini membuat masyarakat tetap harus ke Disdukcapil untuk beberapa layanan tertentu, sehingga kedudukan kecamatan masih bersifat sebagai perantara, bukan pelaksana penuh.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, dapat dianalisis bahwa Kecamatan Medan Marelan yang bertugas sebagai pelaksana dan fasilitator dalam pelayanan administrasi kependudukan digital menunjukkan adanya penerapan prinsip desentralisasi administrasi sesuai dengan Hukum Administrasi Negara. Namun, kewenangan kecamatan yang masih terbatas membuat pelayanan belum bisa sepenuhnya diselesaikan di tingkat kecamatan. Kondisi ini masih menyebabkan masyarakat tergantung pada Disdukcapil Kota Medan untuk mendapatkan beberapa jenis pelayanan tertentu. Sebab itu, diperlukan peningkatan wewenang dan perbaikan fasilitas pelayanan agar tujuan menjadikan pelayanan lebih dekat kepada masyarakat dapat tercapai dengan baik.

B. Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Implementasi prinsip good governance di Kecamatan Medan Marelan dapat dilihat dari aspek transparansi pelayanan. Petugas secara terbuka menjelaskan kepada masyarakat mengenai persyaratan, prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian layanan . Selain itu, masyarakat juga diberikan tanda terima sebagai bukti bahwa berkas sedang diproses, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan. Menurut Herizal Andri, "kami langsung menjelaskan apa saja berkas yang dibutuhkan dan kapan selesai."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dedi Anggara selaku Kepala Seksi Tata Pemerintahan dan Herizal Andri selaku Operator Disdukcapil di Kecamatan Medan Marelan, implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan kependudukan digital secara umum telah terlaksana dengan cukup baik. Narasumber menjelaskan bahwa prinsip transparansi diwujudkan melalui penyampaian informasi mengenai persyaratan, prosedur, serta estimasi waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat sebelum proses administrasi

dilakukan. Selain itu, masyarakat diberikan tanda terima sebagai bukti bahwa berkas telah diterima dan sedang diproses sehingga memberikan kepastian terhadap status permohonannya .

Dari sisi akuntabilitas, pelayanan yang diberikan telah mengikuti SOP yang berlaku dan sejauh ini tidak terdapat keluhan yang signifikan dari masyarakat. Aparatur kecamatan menjalankan tugasnya dengan tanggung jawab, serta memastikan setiap proses berjalan sesuai aturan. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas sudah diterapkan dengan baik dalam pelayanan digital. Menurut Dedi Anggara, "pelayanan masih sesuai SOP dan sejauh ini belum ada komplain." Ini menunjukkan bahwa aparatur memiliki tanggung jawab dalam menjalankan tugasnya.

Efektivitas dan efisiensi pelayanan juga mulai terlihat dalam implementasi sistem digital. Masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke Disdukcapil karena sebagian proses dapat dilakukan melalui kecamatan [29]. Hal ini menghemat waktu dan biaya masyarakat, meskipun terdapat sedikit keterlambatan karena sistem pengolahan data tetap terpusat di Disdukcapil. Menurut Herizal Andri, "warga merasa terbantu karena tidak perlu jauh ke dinas." Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan kependudukan digital tergolong cukup tinggi. Hal ini terlihat dari antusiasme masyarakat ketika ada layanan jemput bola atau kegiatan dari Disdukcapil di kecamatan. Selain itu, masyarakat juga mulai terbiasa memanfaatkan layanan yang difasilitasi oleh kecamatan, meskipun proses digitalnya masih banyak dilakukan oleh petugas. Menurut Dedi Anggara, "masyarakat cukup antusias, apalagi kalau ada kegiatan dari dinas, biasanya ramai." Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat aktif dalam memanfaatkan layanan.

Dalam menjamin keadilan dan kepastian pelayanan, kecamatan menggunakan sistem tanda terima sebagai bukti proses administrasi. Menurut Herizal Andri, "tanda terima menjadi bukti bahwa berkas sedang diproses." Hal

---

[29] Indrajit, R.E, (2002), *"Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital",* Yogyakarta: Andi Offset

ini memberikan kepastian hukum dan rasa aman bagi masyarakat bahwa dokumen mereka sedang diproses. Dengan demikian, implementasi good governance di Kecamatan Medan Marelan sudah berjalan cukup baik, meskipun masih memerlukan penguatan di beberapa aspek.

Tabel 2. Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Prinsip Good Governance	Hasil Penelitian	Implementasi
Transparansi	Masyarakat memperoleh tanda terima sebagai bukti bahwa berkas pelayanan sedang diproses. Hal tersebut memberikan informasi mengenai status proses pelayanan yang sedang dilakukan.	Pemberian tanda terima kepada masyarakat menunjukkan adanya kepastian dalam proses pelayanan serta memberikan rasa aman kepada masyarakat bahwa berkas yang diserahkan telah diterima dan sedang diproses.
Akuntabilitas	Sebagian besar pelayanan dapat dilakukan di kecamatan sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke Disdukcapil untuk mengurus dokumen kependudukan.	Pelayanan yang dapat dilakukan di tingkat kecamatan memberikan manfaat bagi masyarakat karena proses menjadi lebih mudah, cepat, serta dapat menghemat waktu dan biaya yang harus dikeluarkan masyarakat.

Efektivitas dan Efisiensi	Pelayanan kependudukan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan layanan sesuai dengan persyaratan dan prosedur yang telah ditetapkan.	Pelayanan dilaksanakan berdasarkan ketentuan dan kebutuhan administrasi masyarakat, sehingga penyelenggaraan pelayanan tidak didasarkan pada kepentingan pribadi atau perlakuan khusus terhadap pihak tertentu.
Partisipasi	Petugas menjelaskan persyaratan dan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan juga dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	Pemberian informasi mengenai persyaratan dan prosedur serta pelaksanaan pelayanan sesuai prosedur menunjukkan adanya upaya petugas untuk melaksanakan pelayanan secara cermat dan mengurangi kesalahan dalam proses administrasi.
Kepastian Hukum	Seluruh pelayanan dilaksanakan sesuai dengan SOP dan belum terdapat keluhan yang signifikan terkait pelaksanaan	Pelaksanaan pelayanan berdasarkan SOP menunjukkan bahwa aparatur menjalankan tugas sesuai dengan kewenangan dan

	pelayanan.	prosedur yang telah ditetapkan serta tidak menggunakan kewenangan pelayanan untuk kepentingan di luar tugasnya.
Kendala	Efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh gangguan jaringan dan server.	Implementasi good governance sudah baik tetapi masih memerlukan peningkatan aspek teknis.

Prinsip akuntabilitas diterapkan melalui pelaksanaan pelayanan yang mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), di mana setiap aparatur menjalankan tugas sesuai dengan kewenangannya masing-masing. Operator bertanggung jawab terhadap proses pelayanan digital, sedangkan petugas loket menerima dan memeriksa kelengkapan berkas masyarakat. Dari aspek efektivitas dan efisiensi, pelayanan kependudukan digital dinilai telah mempermudah masyarakat karena sebagian besar pelayanan dapat diselesaikan di tingkat kecamatan tanpa harus datang langsung ke kantor Disdukcapil Kota Medan. Meskipun demikian, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kondisi jaringan dan server yang sewaktu-waktu mengalami gangguan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi good governance di Kecamatan Medan Marelan telah berjalan cukup baik, walaupun masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki.

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance di Kecamatan Medan Marelan sudah berjalan, tetapi belum mencapai tingkat optimal. Prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan kepastian pelayanan dilaksanakan dengan memberikan informasi kepada masyarakat, menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP, serta menggunakan sistem pelayanan berbasis digital. Namun, kinerja layanan masih terganggu karena masalah teknis seperti

gangguan jaringan dan server, sehingga layanan tersebut belum bisa menjamin kepastian waktu bagi masyarakat.

Dari sudut pandang Hukum Administrasi Negara, situasi ini menunjukkan bahwa penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB), terutama asas efektivitas, kepastian hukum, dan pelayanan yang baik, masih perlu diperbaiki. Jika hambatan tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat mengurangi kualitas layanan publik dan membuat masyarakat kehilangan kepercayaannya terhadap penyelenggara pemerintahan. Jika semua prinsip pemerintahan yang baik diterapkan secara terus-menerus, maka pelayanan kependudukan secara digital akan dapat meningkatkan kualitas birokrasi, mempercepat proses administrasi, serta memberikan perlindungan hukum yang lebih kuat bagi masyarakat.

C. Hambatan dan Solusi Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan berasal dari gangguan jaringan internet dan server, keterbatasan jumlah sumber daya manusia, serta belum tersedianya fasilitas pencetakan fisik KTP elektronik di tingkat kecamatan. Narasumber menjelaskan bahwa apabila jaringan mengalami gangguan, seluruh proses pelayanan menjadi terhambat karena sistem pelayanan masih terhubung dengan server Disdukcapil Kota Medan. Selain itu, jumlah aparatur yang terbatas menyebabkan beban kerja meningkat ketika jumlah masyarakat yang dilayani sedang tinggi[30].

Dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan digital, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi, terutama dari aspek teknis. Salah satu kendala utama adalah gangguan jaringan internet atau server yang terpusat. Ketika terjadi gangguan, proses pelayanan menjadi terhambat dan tidak dapat dilakukan secara optimal, meskipun hal ini tidak terjadi secara terus-menerus. Menurut Herizal Andri, “kadang ada kendala jaringan atau server pusat yang menyebabkan proses

[30] Katharin, R., Dewanti, S.C., Dharmaningtias, D.S., & Jaweng, R. N. E. (2020), *Pelayanan Publik dan pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, halaman. 24.

terhambat.” Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan masih sangat bergantung pada sistem pusat.

Dari aspek sumber daya manusia, keterbatasan jumlah petugas juga menjadi hambatan. Jika terdapat pegawai yang tidak hadir, maka pelayanan tetap berjalan namun menjadi kurang maksimal dan lebih lambat. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah dan kesiapan SDM sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Dedi Anggara, “kalau ada petugas yang tidak hadir, pelayanan tetap berjalan tapi terasa lebih repot.” Hal ini menunjukkan pentingnya ketersediaan SDM yang memadai.

Sementara itu, dari sisi sarana dan prasarana, kondisi yang ada sudah cukup mendukung. Fasilitas teknologi informasi dinilai memadai dan dapat digunakan dengan baik dalam pelayanan. Selain itu, informasi mengenai pelayanan juga disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial dan bantuan kepala lingkungan, sehingga informasi dapat tersebar secara luas. Menurut Herizal Andri, “informasi biasanya disampaikan melalui sosial media dan kepling.” Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan sistem informasi pelayanan.

Menariknya, hambatan dari sisi masyarakat relatif kecil. Hal ini karena sistem pelayanan yang digunakan masih bersifat semi-digital, di mana masyarakat tetap menyerahkan berkas secara langsung, sementara proses digital dilakukan oleh petugas. Dengan demikian, masyarakat tidak terlalu terbebani dengan penggunaan teknologi. Menurut Dedi Anggara, “masyarakat hanya menyerahkan berkas, proses digital dilakukan oleh petugas.” Hal ini membuat masyarakat lebih mudah dalam mengakses layanan tanpa harus memahami sistem digital secara langsung.

Tabel 3. Hambatan Implementasi Good Governance dalam pelayanan Kependudukan Digital

Hambatan	Dampak Terhadap Pelayanan
Gangguan jaringan internet dan server	Proses pelayanan menjadi lambat karena sistem terhubung dengan server Disdukcapil.

Keterbatasan jumlah SDM	Beban kerja meningkat ketika jumlah masyarakat yang dilayani banyak.
Belum tersedia fasilitas pencetakan KTP elektronik	Masyarakat masih harus datang ke Disdukcapil Kota Medan untuk mencetak KTP.
Ketergantungan pada sistem pusat	Pelayanan tidak dapat berjalan optimal ketika server pusat mengalami gangguan.
Penyebaran informasi pelayanan belum maksimal	Informasi masih mengandalkan media sosial dan kepala lingkungan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan yang ditemukan tidak hanya mengganggu proses pelayanan administrasi, tetapi juga merugikan kualitas pemerintahan secara keseluruhan. Karena adanya gangguan jaringan, keterbatasan tenaga kerja, serta fasilitas pelayanan yang belum cukup memadai, maka proses pelayanan tidak berjalan dengan efektif dan efisien. Akibatnya, masyarakat mengalami peningkatan waktu menunggu, proses penyelesaian dokumen kependudukan tertunda, dan ada kemungkinan munculnya ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintah.

Adapun solusi yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan meningkatkan koordinasi dan respon cepat terhadap masalah teknis[31] . Misalnya, jika terjadi kerusakan alat atau gangguan jaringan, petugas segera melaporkannya kepada teknisi melalui grup komunikasi khusus. Menurut Herizal Andri, “jika ada gangguan, langsung dilaporkan ke teknisi melalui grup komunikasi.” Selain itu, peningkatan komunikasi kepada masyarakat serta optimalisasi peran petugas juga menjadi langkah penting dalam mendukung implementasi good governance yang lebih baik ke depannya.

[31] Al-Muttaqin, F.A.,& Nugroho, R.A. (2025). *Effectiveness of digital-based public service innovation: Case study of population services in indonesia’s local government*. JAKKP: Jurnal Analisis Kebijakan Dan Pelayanan Publik, 11.1-16.

Tabel 4. Solusi Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital

Permasalahan	Solusi yang Dilakukan	Hasil yang Diharapakan
Gangguan jaringan dan server	Melakukan koordinasi cepat dengan teknisi dan Disdukcapil melalui grup komunikasi.	Gangguan dapat segera ditangani sehingga pelayanan kembali berjalan normal.
Kerusakan perangkat	Melaporkan kerusakan kepada teknisi untuk segera diperbaiki.	Meminimalkan keterlambatan pelayanan.
Meminimalkan keterlambatan pelayanan.	Informasi disebarluaskan melalui media sosial dan kepala lingkungan.	Masyarakat lebih memahami prosedur pelayanan.
Optimalisasi pelayanan	Meningkatkan koordinasi antarpetugas serta mengoptimalkan peran operator.	Pelayanan menjadi lebih efektif dan responsif.
Pengembangan pelayanan	Peningkatan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia.	Mendukung penerapan good governance secara lebih optimal.

Oleh karena itu, solusi yang dilakukan tidak hanya menyelesaikan masalah teknis saja, tetapi juga harus fokus pada peningkatan kualitas SDM, perkuatan infrastruktur digital, sinergi yang lebih baik antara kecamatan dan Disdukcapil, serta evaluasi pelayanan secara rutin. Langkah tersebut penting agar penerapan good governance tidak hanya berupa konsep teoritis, tetapi benar-benar diterapkan

dalam layanan publik yang berkualitas sesuai dengan prinsip-prinsip Hukum Administrasi Negara.

Meskipun demikian, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa hambatan yang berasal dari masyarakat relatif kecil karena masyarakat tidak diwajibkan mengoperasikan sistem pelayanan digital secara mandiri. Masyarakat cukup menyerahkan dokumen secara langsung kepada petugas, sedangkan seluruh proses digital dilakukan oleh operator Disdukcapil yang bertugas di kecamatan. Untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut, Kecamatan Medan Marelan melakukan koordinasi secara cepat dengan Disdukcapil maupun teknisi apabila terjadi gangguan jaringan atau kerusakan perangkat. Selain itu, informasi mengenai pelayanan kependudukan juga terus disampaikan kepada masyarakat melalui media sosial dan kepala lingkungan agar masyarakat memahami prosedur pelayanan yang berlaku. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa upaya-upaya yang dilakukan Kecamatan Medan Marelan telah mendukung penerapan prinsip good governance, meskipun peningkatan sarana, prasarana, dan sumber daya manusia masih diperlukan agar kualitas pelayanan kependudukan digital menjadi lebih optimal.

BAB IV
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas di pembahasan, Kesimpulan penelitian Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Kependudukan Digital di Kecamatan Medan Marelan sebagai berikut:

1. implementasi prinsip good governance dalam pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan pada dasarnya sudah mulai berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Dari aspek kelembagaan, kecamatan memiliki peran penting sebagai pelaksana sekaligus fasilitator pelayanan yang terhubung dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kehadiran sistem digital telah membantu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak harus selalu datang langsung ke instansi tingkat kota. Hal ini menunjukkan adanya upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui transformasi digital.
2. Dilihat dari prinsip transparansi, pelayanan sudah cukup terbuka karena masyarakat diberikan informasi terkait prosedur, persyaratan, dan estimasi waktu penyelesaian. Selain itu, adanya tanda terima sebagai bukti proses juga memberikan kepastian kepada masyarakat. Dari sisi akuntabilitas, aparatur telah menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, sehingga pelayanan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, dari aspek efektivitas dan efisiensi, sistem digital cukup membantu dalam mempercepat proses pelayanan, meskipun masih terdapat keterlambatan akibat sistem yang terpusat.
3. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang menghambat optimalisasi implementasi good governance. Hambatan utama berasal dari faktor teknis, seperti gangguan jaringan dan server yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia juga mempengaruhi kualitas pelayanan, terutama ketika jumlah

petugas tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang dilayani. Meskipun sarana dan prasarana sudah cukup memadai, ketergantungan pada sistem pusat tetap menjadi tantangan tersendiri. Dari sisi masyarakat, hambatan relatif kecil karena sistem yang digunakan masih bersifat semi-digital, di mana masyarakat tidak perlu mengoperasikan teknologi secara langsung. Hal ini justru membantu masyarakat yang belum sepenuhnya memahami teknologi digital. Secara keseluruhan, implementasi good governance di Kecamatan Medan Marelan telah menunjukkan arah yang positif, namun masih memerlukan perbaikan, khususnya dalam aspek teknis, sumber daya manusia, serta penguatan sistem pelayanan agar lebih mandiri, efektif, dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum administrasi negara.

B. Saran

1. Perlu dilakukan peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi, khususnya dalam hal jaringan dan server. Pemerintah perlu memastikan bahwa sistem digital yang digunakan memiliki stabilitas yang baik agar tidak sering mengalami gangguan. Hal ini penting karena keberhasilan pelayanan digital sangat bergantung pada keandalan sistem yang digunakan.
2. Kedua, peningkatan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia juga menjadi hal yang sangat penting. Pemerintah perlu menambah jumlah petugas pelayanan serta memberikan pelatihan yang berkelanjutan terkait penggunaan teknologi digital dan pelayanan publik yang berbasis pada prinsip good governance. Dengan adanya sumber daya manusia yang kompeten dan profesional, maka pelayanan dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap
   kebutuhan masyarakat.
3. Penguatan kewenangan kecamatan dalam pelayanan kependudukan digital perlu dilakukan agar tidak lagi hanya berperan sebagai perantara, melainkan mampu menyelesaikan layanan secara langsung, misalnya melalui fasilitas pencetakan dokumen tertentu, sehingga lebih efisien dan

memudahkan masyarakat. Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat harus ditingkatkan secara intensif melalui berbagai media agar mereka memahami prosedur dan manfaat layanan digital, yang pada akhirnya dapat meningkatkan partisipasi dan kepercayaan publik. Di sisi lain, penguatan sistem pengawasan dan evaluasi secara berkala juga penting untuk memastikan pelayanan berjalan sesuai prinsip good governance, mengidentifikasi kendala, serta meminimalisir maladministrasi. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan diharapkan menjadi lebih optimal, transparan, akuntabel, dan mampu memenuhi hak administrasi masyarakat dengan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU:

Agus Dwiyanto. 2020. "*Manajemen Pelayanan Publik di Era Digital*". Jakarta: Gava Media.

Bambang Waluyo. 2022. "*Penelitian Hukum dalam Praktik*". Jakarta: Sinar Grafika.

Budi Winarno. 2021. "*Kebijakan Publik: Teori, Proses, dan Studi Kasus"*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Eka. N. A. M. Sihombing & Cynthia Hadita. 2022. *"Penelitian Hukum"*. Malang: Setara Press.

Fadjarajani, S., Rosali, E.S., Patimah, S., Liriwati, F. Y., Nasrullah, N., Sriekaningsih, A., & Nugraha, M. S. 2020. *"Metodologi Penelitian Pendekatan Multidisipliner"*. Gorontalo: Ideas Publishing.

George C. Edwards III. 2022. *"Implementing Public Policy"*. Jakarta: Kencana.

Ishaq. 2017. "*Metode Penelitian Hukum dan Penulisan Skripsi, Tesis, serta Disertasi"*. Bandung: Alfabeta.

Jazim Hamidi. 2020. "*Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik"*. Malang: UB Press.

Katharin, R., Dewanti, S.C., Dharmaningtias, D.S., & Jaweng, R. N. E. (2020), *Pelayanan Publik dan pemerintahan Digital Indonesia*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia,

Kementrian PANRB. 2021. "*Pedoman Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik"*. Jakarta: KemenPANRB.

Miftah Thoha. 2021. *"Birokrasi Pemerintahan dan Good Governance"*. Jakarta:Prenadamedia.

Philipus M. Hadjon. 2021. *"pengantar Hukum Administrasi Indonesia"*. Yogyakarta: UGM Press.

Prajudi Atmosudirdjo, (1994), *"Hukum Admnistrasi Negara*", Jakarta: Ghalia Indonesia,

Ramlan, Tengku Erwinsyahbana, & H. Surya Perdana. 2023. "*Metode Penelitian Hukum Dalam pembuatan Karya Ilmiah".* Medan: Umsu Press.

Riant Nugroho, 2021, *"Public Policy",* Jakarta: PT Elex Media Komputindo,

Ridwan, HR. 2022. *"Hukum Administrasi Negara".* Jakarta: Rajawali Press.

Sadu Wasistiono. 2020. *"Pelayanan Publik dan Pemerintah Daerah*". Bandung: CV. Alfabeta.

Sedarmayati. 2021. *"Good Governance".* Bandung: Mandar Maju

Soejono Soekanto, 2019, *"Pengantar penelitian Hukum*", Jakarta: UI Press,

Solichin Abdul Wahab, 2021, *"Analisis Kebijakan: dari Formulasi ke Penyususnan Model – Model Implementasi Kebijakan Publik*", Jakarta: PT Bumi Aksara.

Subarsono. 2020. *"Analisis Kebijakan Publik".* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Taliziduhu Ndraha, (2003), "*Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)"*, Jakarta: Rineka Cipta,

Yanuar Nugroho. 2021. *"Transformasi Digital Pemerintahan".* Jakarta: Kompas Media Nusantara.

B. Jurnal Ilmiah:

Al-Muttaqin, F.A., & Nugroho, R.A. 2025. *"Effectiveness of digital-based public serive innovation: Case study of population services in Indonesia local government"*. JAKPP: Jurnal Analisis kebijakan Dan Pelayanan Publik. Vol. 1, No. 11

Anggraini, A., Apriliani, E., sari, P.A., danti, R.R., & Prasetyo, E. 2024. *" Penerapan Prinsip good governance dalam pelayanan publik online sobat Dukcapil Kota Tangerang"*. Jurnal Publik. Vol. 18, No. 2.

Erini Putria, bahrum Jamil, & Nina Angelia. 2023. *"Analisis Efektivitas Pelayanan E-KTP Melalui Aplikasi SIBISA (Studi Kasus Kantor*

Kecamatan Medan Marelan)". Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik Publik. Vol. 5 No. 1.

Hana Hana, & Abdul Rahman. 2024. "*Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance di kantor Dinas kependudukan dan Pencatatn Sipil Kota Tangerang Selatan".* Student Scientific Creativity Journal. Vol. 2 No. 5.

Permana, D. O., Masri, E., & Tobing, C. I. (2021). Implementasi royalti terhadap pencipta lagu berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2014 tentang Hak Cipta. *Krtha Bhayangkara, 15*(2), 319–332. https://doi.org/10.31599/krtha.v15i2.793

Roy Deven Laia et.al. 2024. *"Stategi Dukcapil dalam Implemntasi Good Governance di Kecamatan Medan Baru*". Jurnal Governance Opinion. Vol. 9 No. 1.

Silvia, M. (2019). *Tinjauan sosiologi hukum terhadap putusan perkara Nomor III/Pid.Sus/2017/PN.Sag* [Skripsi, Universitas Tanjungpura].

C. Peraturan Perundang – Undangan:

Undang – Undang No. 30 Tahun tentang Administrasi Pemerintahan.

Undang – Undang No. 24 Tahun 2013 Perubahan atas Undang – Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang – Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotismen.

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem pemerintahan Berbasis Elektronik

Kementrian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi kependudukan Secara Daring.

Kementrian Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring

DAFTAR WAWANCARA

Rumusan Masalah 1:

Bagaiamana Kedudukan di Kecamatan Medan Marelan dalam Pelayanan Kependudukan Digital?

1. Bagaimana peran dan kewenangan kecamatan medan marelan dalam Penyelengggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital?
2. Sejauh mana kecamatan berfungsi sebagai pelaksana layanan kependudukan digital dan sebagai penghubung antara masyarakat dengan DISDUKCAPIL dalam pelayanan kependuddukan digital?
3. Bagaimana bentuk koordinasi antara kecamatan medan marelan dan DISDUKCAPIL dalam pelayanan kependudukan digital?
4. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kependudukan digital kepada masyarakat?
5. Menurut bapak, apakah kedudukan kecamatan medan marelan dalam pelayanan kependudukan digital sudah berjalan eseuai dengan prinsip asas umum pemerintahan yang baik (AUPB)?

Rumusan masalah 2:

Bagaimana Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Kependudukan Digital di kecamatan medan Marelan?

6. Bagaimana penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan kependudukan digital di kecamatan medan marelan, khususnya terkait prosedur, persyaratan dan waktu penyelesaian layanan ?
7. Bagaimana bentuk akuntabilitas aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan kependudukan digital kepada masyarakat ?
8. Sejauh mana pelayanan kependudukan digital di kecamatan medan marelan telah berjalan secara efektif dan efisien menurut aparatur dan masyarakat?

9. Bagaimana tingkat partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan dan menilai pelayanan kependudukan digital yang disediakan oleh kecamatan?
10. Bagaimana Upaya kecamatan dalam menjamin kepastian dan keadilan pelayanan kependudukan digital seluruh masyarakat ?

Rumusan masalah 3:

Bagaiamana hambatan dan Solusi implementasi Good Governance dalam pelayanan Kependudukan Digital

11. Apa saja faktor internal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan, meliputi keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana, serta aspek teknis dalam penyelenggaraan pelayanan?
12. Apa saja faktor eksternal yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan kependudukan digital di Kecamatan Medan Marelan, khususnya hambatan yang dialami masyarakat dalam mengakses dan menggunakan pelayanan kependudukan digital?
13. Bagaimana upaya atau solusi yang telah dan dapat dilakukan oleh Kecamatan Medan Marelan untuk mengatasi faktor internal dan eksternal dalam implementasi prinsip Good Governance pada pelayanan kependudukan digital?
14. Hambatan apa saja yang dialami masyarakat dalam mengakses dan menggunakan pelayanan kependududkan digital di kecamatan?
15. Upaya atau Solusi apa yang telah dan dapat dilakukan oleh kecamatan Medan Marelan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi prinsip good governance pada pelayanan kependudukan digital?