

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Bahwa penerapan pelayanan publik digital di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah menunjukkan perkembangan yang positif dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih modern, cepat, transparan, dan efisien. Penerapan sistem pelayanan digital telah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan kependudukan serta didukung dengan upaya perlindungan data dan pencegahan manipulasi data pemohon.
2. Dalam pelaksanaannya, Disdukcapil Kabupaten Bojonegoro senantiasa berpedoman pada Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dengan penuh konsisten guna keseimbangan antara pemenuhan hak masyarakat dan kewajiban masyarakat untuk mengikuti prosedur pelayanan digital melalui penerapan sistem hybrid, pendampingan pelayanan, transparansi prosedur. Namun demikian, masih terdapat berbagai kendala yang menghambat optimalisasi layanan, baik dari aspek yuridis maupun teknis, seperti sinkronisasi regulasi, perlindungan data pribadi, gangguan sistem, keterbatasan infrastruktur internet, rendahnya literasi digital masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta kurangnya pendampingan bagi kelompok lanjut usia. Dengan berpedoman Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) yaitu : Kepastian

Hukum, Kemanfaatan, Ketidakberpihakan, Kecermatan, Tidak Menyalahgunakan Wewenang, Keterbukaan, Kepentingan Umum, Pelayanan yang Baik, Akuntabilitas, Efisien, Efektif dan Kompeten.

B. Saran

1. Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bojonegoro perlu meningkatkan kualitas dan stabilitas sistem pelayanan digital guna pelayanan yang baik dan benar, cepat, efisien berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB).
2. Perlu dilakukan peningkatan literasi digital masyarakat melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan secara berkala, khususnya bagi kelompok lanjut usia dan masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi digital dalam menunjang pelaksanaan pelayanan publik yang baik berdasarkan dengan berpedoman Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB).

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Darmawan Napitupu (dkk.), (2020), *E-Government: Implementasi, Strategi dan Inovasi*, Medan: Yayasan Kita Menulis

Dyah Adriantini Sintha Dewi, (2016), *Pendayagunaan Freies Ermessen Pejabat Pemerintahan Dalam Konsep Negara Kesejahteraan* Muhammad Alfiansyahrin, (2017), *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia

Jazim Hamidi, (1999), *Penerapan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak (AAUPL) Di Lingkungan Peradilan Administrasi Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti

Lijan Poltak Sinambela (dkk.), (2006), *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta : PT. Bumi Aksara

Muhammad Fitri Rahmadana (dkk.), (2020), *Pelayanan Publik*, Medan: Yayasan Kita Menulis

Philipus M. Hadjon and Et.al, (1993), *Pengantar Hukum Administrasi Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Ridwan HR, (2014), *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada

SF. Marbun, (2001), *Pembentukan, Pemberlakuan, Dan Peranan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Layak Dalam Menjelmakan Pemerintahan Yang Baik Dan Bersih Di Indonesia*, Bandung

Yosephine (dkk.), (2022), *Inovasi Pelayanan Adminduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura*, Bayumas: Wawasan Ilmu

JURNAL/SKRIPSI

Ahmad Rosidi, M Zainuddin, and Ismi Arifiana, (2024), *Metode Dalam Penelitian Hukum Normatif Dan Sosiologis (Field Research)*, Journal Law and Government 2, no. 1

Anike Langi Bamba (dkk.), (2021) *Studi Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa*, Journal Peqquruang: Conference Series, Vol. 3 No. 2, <https://journal.lppm.unasman.ac.id/index.php/peqquruang/article/view/2244>.

Arini Nur Annisa (dkk.), (2022), *Goverment Supervision of The Rights Fulfillment of Housed Workers In The Transition Period*, Awang Long Law Review, Vol. 5 No. 1 <https://ejournal.stih-awanglong.ac.id/index.php/awl/article/view/559>.

Sadhu Bagas Suratno, „Pembentukan Peraturan Kebijakan Berdasarkan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik“, *E-Journal Lentera Hukum*, 4.3, 164 <<https://doi.org/10.19184/ejhl.v4i3.5499>>.

Sirnan Sirnan dan Herlina Erwati, (2022), *Penerapan Electrpnic Government pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar Dimasa Pandemi Covid-19*, Journal Of Management, Vol. 5, Issue 2

<https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/yume/article/view/2515>.

Diakses 04 April 2026.

PERATURAN DAN PERUNDANG-UNDANGAN

Undang – Undang Nomor 28 tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RB Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Pengembangan tujuan E-government

INTERNET

Gilang Akbar Prambadi, *Kemendagri Dorong SIAK Terpusat Jadi Solusi Dukcapil di Era Digital*, Republik.Co.Id

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkinternal--memahami-hak-dan-kewajiban-masyarakat-dalam-pelayanan-publik> diakses pada 18 Mei 2026 pukul 10.00 WIB

<https://disdukcapilbojonegoro.org/tentang/> dikses pada tanggal 23 April 2026 Pukul 08.17 WIB

Indroharto, “Asas–asas Umum Pemerintahan Yang Baik”, dimuat dalam Paulus Effendi Lotulung (Ed.), Himpunan Makalah Asas–asas Umum

WAWANCARA

Wawancara dengan Ir. Heri Widodo, M.Si., Kepala Dukcapil Kabupaten Bojonegoro

Wawancara dengan Drs. Agus Purwanto, M.Si., Sekretaris Dukcapil Kabupaten Bojonegoro