

**ANALISIS PRINSIP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DALAM  
PENERAPAN APLIKASI SINTREN DI KABUPATEN  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)



Oleh :

**IKA SILVIA SULISTIOWATI**

**NIM : 1521092**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H ABDURRAHMAN WAHID  
PEKALONGAN  
2025**

**ANALISIS PRINSIP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DALAM  
PENERAPAN APLIKASI SINTREN DI KABUPATEN  
PEKALONGAN**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Hukum (S.H.)**



**Oleh :  
IKA SILVIA SULISTIOWATI  
NIM : 1521092**

**PROGRAM STUDI HUKUM TATANEGARA  
FAKULTAS SYARIAH  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI K.H ABDURRAHMAN WAHID  
PEKALONGAN  
2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKA SILVIA SULISTIOWATI

NIM : 1521092

Judul Skripsi : **Analisis Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam Penerapan Aplikasi Sintren di Kabupaten Pekalongan**

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila di kemudian hari skripsi ini ternyata plagiat, penulis bersedia mendapat sanksi akademik yaitu dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini telah dibuat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 27 Oktober

2025

Yang Menyatakan

  
MEER  
TEMPEL  
DEAEANX12319909

**IKA SILVIA SULISTIOWATI**

**NIM. 1521092**

## NOTA PEMBIMBING

**Syarifa Khasna, M.Si.**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kec. Kajen, Kab. Pekalongan

Lamp : 2 (dua) Eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Ika Silvia Sulistiowati

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syariah

c.q. Ketua Program Studi Hukum Tata Negara

di

PEKALONGAN

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi saudara:

Nama : Ika Silvia Sulistiowati

NIM : 1521092

Judul Skripsi : Analisis Prinsip Efektivitas Dan Efisiensi Dalam Penerapan  
Aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamualaikum Wr Wb*

Pekalongan, 22 Oktober 2025

Pembimbing.



**Syarifa Khasna, M.Si.**  
**NIP. 199009172019032012**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS SYARIAH**

Alamat : Kampus 2 Jl. Pahlawan Km 5, Rowolaku, Kajen, Kab. Pekalongan, Telp. 082329346517  
Website : fasya.uingusdur.ac.id | Email : fasya@uingusdur.ac.id

## **PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, mengesahkan Skripsi atas nama :

Nama : Ika Silvia Sulistiowati  
NIM : 1521092  
Program Studi : Hukum Tatanegara  
Judul Skripsi : Analisis Prinsip Efektivitas dan Efisiensi Dalam Penerapan Aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan

Telah diujikan pada hari Kamis tanggal 30 Oktober 2025 dan dinyatakan LULUS, serta telah disesuaikan dengan masukan dan saran dari penguji.

Pengesahan ini digunakan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum (S.H).

Pembimbing

Syarifa Rhasna, M.Si.  
NIP. 199009172019032012

Dewan penguji

Penguji I

Yunas Derya Luluardi, M.A.  
NIP. 198806152019031007

Penguji II

Jumailah, M.S.I.  
NIP. 198305182023212032



Pekalongan, 30 November 2025

Disahkan Oleh

Dekan

Prof. Dr. Maghfur, M.Ag.  
NIP. 197305062000031003

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan adalah sistem transliterasi Arab latin berdasarkan SKB Menteri Agama dan Menteri P&K RI No. 158/1987 dan No. 0543 b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata- kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam kamus linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	Bā	B	-
ت	Tā	T	-
ث	Śā	S	s (dengan titik)
ج	Jīm	J	-
ح	Hā	H	h (dengan titik di bawahnya)
خ	Khā	Kh	-
د	Dal	D	-
ذ	Žal	Z	z (dengan titik di atasnya)
ر	Rā	R	-
ز	Zai	Z	-
س	Sīn	S	-
ش	Syīn	Sy	-
ص	Şād	Ş	s (dengan titik di bawahnya)

ض	Dād	D	d (dengan titik di bawahnya)
ط	Ṭā	T	t (dengan titik di bawahnya)
ظ	Zā	Z	z (dengan titik di bawahnya)
ع	= Ain	=	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	-
ف	Fā	F	-
ق	Qāf	Q	-
ك	Kāf	K	-
ل	Lām	L	-
م	Mīm	M	-
ن	Nūn	N	-
و	Wāwu	W	-
ه	Hā	H	-
ء	Hamzah	'	apostrof, tetapi lambang ini tidak dipergunakan di awal kata
ي	Yā	Y	-

## B. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, ditulis rangkap. Contoh:

أهـمـة ditulis  
*Ahmadiyyah*

## C. Tā'Marbu>ah di akhir kata

1. Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti salat, zakat, dan sebagainya. Contoh: **صَلَامٌ** ditulis jamā‘ah
2. Bila dihidupkan ditulis t  
Contoh: **كِرَامَاتُ الْأَوْلِيَاءِ** ditulis *karāmatul-auliya'*

#### **D. Vokal**

Vokal bahasa Arab seperti vokal Bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

##### **1. Vokal Tunggal**

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, Fathah ditulis a, kasrah ditulis i, dan dammah ditulis u

Contoh : **كَلْبٌ**

##### **2. Vokal Panjang**

A panjang ditulis ā, i panjang ditulis ī, dan u panjang ditulis ū, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

##### **3. Vokal Rangkap/Diftong**

Vokal Rangkap/Diftong Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, Fathah + yā tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai Fathah + wāwu mati ditulis au.

#### **E. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan**

**apostrof (')**



Contoh: **أَنْتُمْ** ditulis a'antum **مُؤْمِنًا** ditulis mu'annaś

#### **F. Kata Sandang Alif + Lam**

Kata sandang berupa “al” (لَا) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak di awal kalimat, sedangkan “al” dalam lafadh jala>lah yang



berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (idhafah) maka dihilangkan. Perhatikan contoh-contoh berikut ini:

1. Al-Ima>m al-Bukha>riy mengatakan ...
2. Al-Bukha>riy dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan ...
3. Masya>' Alla>h ka>na wa ma> lam yasya' lam yakun.
4. Billa>h 'azza wa jalla 5. Jika diikuti huruf Qomariyah ditulis al- Contoh:  ditulis *Al-Qura'ān*
5. Bila diikuti huruf syamsiyyah, huruf 1 diganti dengan huruf syamsiyyah yang mengikutinya. Contoh:  ditulis *asy-Syī'ah*

#### **G. Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydid)**

Transliterasi Syaddah atau Tasydid dilambangkan dengan huruf yang sama baik ketika berada di ditengah maupun di akhir.

#### **H. Kata Sandang “ʾ”**

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyyah dan huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf “l”.

#### **I. Huruf Besar/Kapital**

Huruf Besar/Kapital Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, namun dalam transliterasi ini disamakan dengan penggunaan bahasa Indonesia yang berpedoman pada Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia (PUEBI) yakni penulisan huruf kapital pada awal kalimat, nama diri, setelah kata sandang “al”, dll.

#### **J. Kata dalam rangkaian frasa atau kalimat**

1. Ditulis kata per kata, atau

2. Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut. Contoh:

محمد اسد الله خورشیدی ditulis *Syaikh al-Islām* atau *Syakhul-Islā*



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman. Dengan penuh rasa hormat, cinta, dan kasih sayang yang tulus, karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

1. Almarhum Bapak Agus Susanto. Terima kasih atas segala cinta, perjuangan, dan kasih sayang yang tak pernah lekang oleh waktu. Meskipun Bapak telah tiada, semangat dan teladan Bapak tetap hidup dalam setiap langkah saya. Doa terbaik selalu saya panjatkan, semoga Allah menempatkan Bapak di tempat terindah di sisi-Nya dan melimpahkan ketenangan abadi atas segala amal dan kebaikan yang telah Bapak tanamkan.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu Nurjanah dan Bapak Warsono. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dan perjuangan yang tiada henti. Dalam setiap pencapaian yang saya raih, ada kerja keras, air mata, dan doa tulus kalian yang mengiringi. Semoga karya ini menjadi persembahan kecil sebagai wujud terima kasih atas segala pengorbanan dan cinta yang tidak pernah tergantikan.
3. Ibu Syarifa Khasna, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi. Terima kasih atas waktu, perhatian, kesabaran, serta ilmu yang Ibu berikan dengan tulus. Bimbingan, arahan, dan motivasi yang Ibu sampaikan telah menjadi bagian penting dalam proses akademik saya. Semoga segala ilmu dan kebaikan yang Ibu tanamkan menjadi amal jariyah yang terus mengalir pahalanya.
4. Adik-adik tersayang, M. Adipzar Ramadhan dan Salma Aisyah Nur Fadillah. Terima kasih atas keceriaan, semangat, dan doa kalian. Kehadiran kalian menjadi pengingat bahwa keluarga adalah tempat

pulang terbaik, sumber kekuatan di tengah lelah, dan alasan untuk terus melangkah lebih jauh.

5. Bude Sri Megawati beserta keluarga besar Terima kasih atas perhatian, nasihat, dan kasih sayang yang selalu mengalir. Dukungan Bude menjadi salah satu kekuatan besar yang membantu saya melewati setiap proses panjang ini. Semoga kebaikan dan doa Bude selalu dibalas dengan keberkahan yang berlipat ganda.
6. Satria Affan Maulana Terima kasih atas pengertian, kesabaran, dan semangat yang selalu kamu berikan di setiap langkah perjuangan ini. Kehadiranmu menjadi sumber ketenangan dan kekuatan ketika rasa lelah datang. Terima kasih telah menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, mendukung tanpa henti hingga titik akhir perjuangan.
7. Diri sendiri. Terima kasih telah bertahan sejauh ini, tetap berdiri meski diterpa lelah dan keraguan. Terima kasih telah percaya, terus berusaha, dan tidak menyerah meski jalan terasa berat. Setiap langkah kecil yang telah dilalui adalah bukti bahwa perjuangan dan keyakinan selalu berbuah hasil, seperti hari ini.

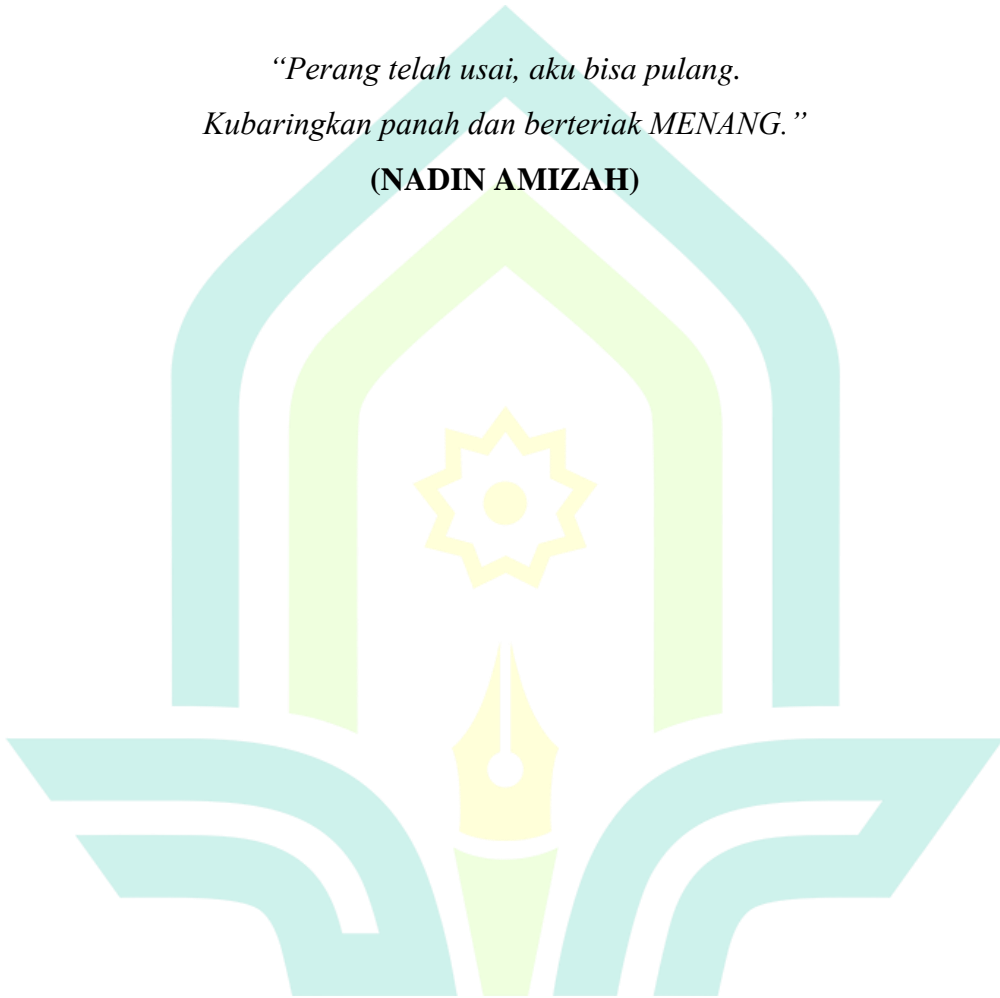
## MOTTO

“Keberhasilan dan kegagalanmu bergantung sepenuhnya pada Allah. Allah akan menolongmu, maka tidak ada yang dapat mengalahkanmu. Sebaik-baiknya penolongmu adalah Allah.”

**(Q.S. Ali Imran: 160)**

*“Perang telah usai, aku bisa pulang.  
Kubaringkan panah dan berteriak MENANG.”*

**(NADIN AMIZAH)**



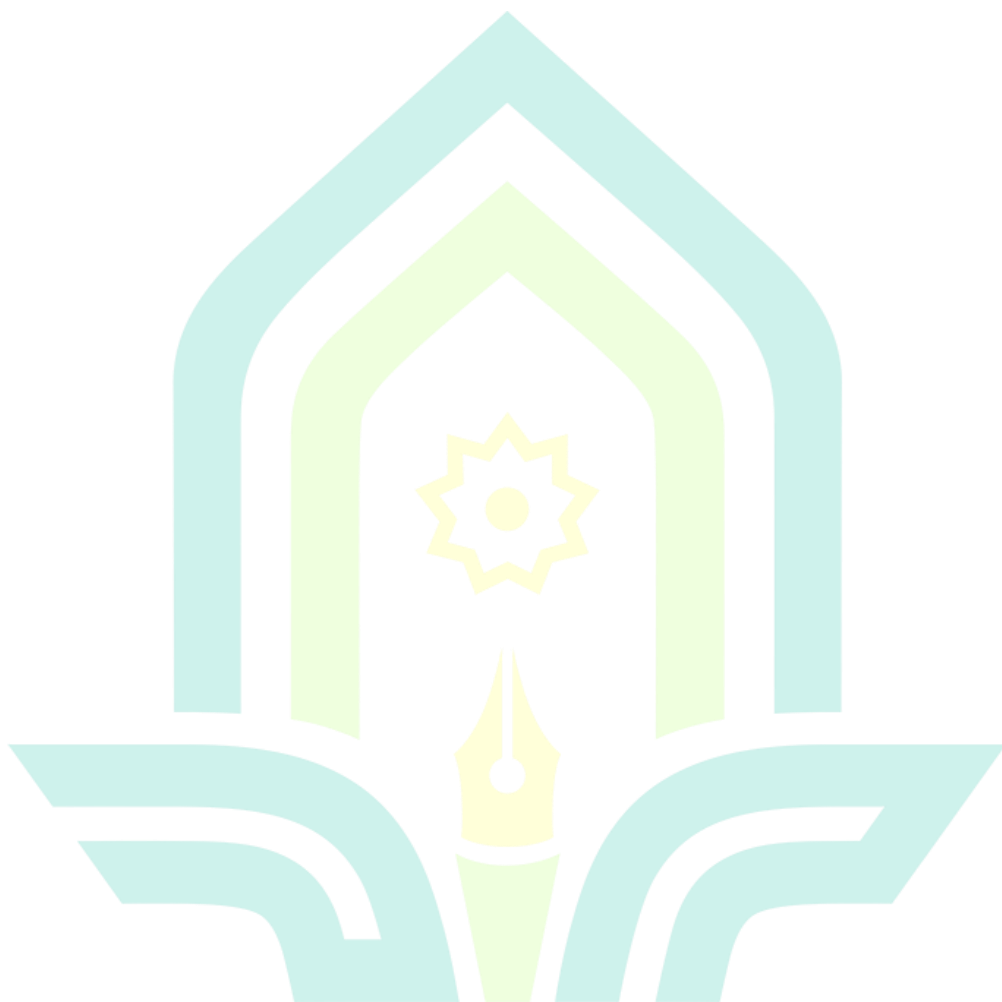
## ABSTRAK

*Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah untuk menerapkan E-Government sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Kabupaten Pekalongan melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan aplikasi SINTREN (Sistem Informasi Terpadu Kependudukan) sebagai inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan aplikasi SINTREN serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan serta menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah daerah dalam optimalisasi layanan digital.*

*Penelitian ini menggunakan metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan serta masyarakat pengguna aplikasi SINTREN, disertai observasi lapangan dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pendekatan ini digunakan untuk menilai penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berdasarkan teori administrasi negara serta ketentuan peraturan perundang-undangan, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SINTREN telah memberikan kemudahan akses pelayanan administrasi kependudukan secara daring, namun prinsip efektivitas dan efisiensi belum sepenuhnya tercapai. Proses pelayanan masih bergantung pada jam kerja aparatur dan tahap akhir pelayanan tetap memerlukan kehadiran langsung masyarakat. Selain itu, keterbatasan literasi teknologi, akses internet yang belum merata, dan kendala teknis sistem menjadi faktor penghambat dalam penerapan aplikasi ini. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur digital, pengembangan sistem otomasi layanan, dan sosialisasi berkelanjutan agar aplikasi SINTREN dapat mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan berkelanjutan.*

**Kata Kunci: Efektivitas, Efisiensi, Pelayanan Publik, E-Government, SINTREN.**



## ABSTRAC

*The development of information technology has encouraged the government to implement E-Government as an effort to realize effective, efficient, transparent, and accountable governance. The Pekalongan Regency, through the Department of Population and Civil Registration, developed the SINTREN (Integrated Population Information System) application as an innovation in digital-based population administration services. This study aims to analyze the implementation of the principles of effectiveness and efficiency in the use of the SINTREN application and to identify the inhibiting factors that affect the quality of public services. This research is expected to contribute to improving public service performance in Pekalongan Regency and serve as an evaluation reference for optimizing digital service delivery.*

*This research uses an empirical juridical method with a descriptive qualitative approach. Data were collected through interviews with officials from the Department of Population and Civil Registration of Pekalongan Regency and community users of the SINTREN application, supported by field observations and document studies. The data were analyzed using an interactive model consisting of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. This approach was used to assess the application of effectiveness and efficiency principles in public services based on administrative theory and relevant legal regulations, such as Law Number 25 of 2009 concerning Public Services and the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Preparing the Community Satisfaction Survey.*

*The results indicate that the SINTREN application has provided easier access to online population administration services; however, the principles of effectiveness and efficiency have not been fully achieved. Service processes remain dependent on civil servant working hours, and the final service stage still requires citizens' physical presence. In addition, limited technological literacy, uneven internet access, and system technical issues have hindered optimal implementation. Therefore, it is necessary to strengthen digital infrastructure, develop automated service systems, and conduct continuous public outreach to realize fast, efficient, and sustainable public services through the SINTREN application.*

**Keywords:** Effectiveness, Efficiency, Public Service, E-Government, SINTREN.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas ridha-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum Tatanegara (S1) Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai dari masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan tulus saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor UIN K.H.Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Prof. Dr. Maghfur, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN K.H.Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Ahmad Fauzan, M.S.I. selaku Ketua Program Studi Hukum Tatanegara UIN K.H.Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Ayon Diniyanto, M.H. selaku sekretaris Program Studi Hukum Tatanegara UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Prof. Dr. H. Makrum M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik
6. Ibu Syarifa Khasna, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen serta seluruh Staf Program Studi Hukum Tatanegara
8. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang telah membantu memperoleh data yang peneliti perlukan.

Akhir kata, penulis dapat menyadari tanpa pertolongan dari Allah SWT serta bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini telah selesai. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi khalayak ramai pada umumnya

Pekalongan, 27 Oktober 2025

Ika Silvia Sulistiowati



## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAC.....</b>	<b>xv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH .....	12
C. TUJUAN MASALAH.....	12
D. MANFAAT PENELITIAN.....	12
E. KERANGKA TEORI.....	13
F. PENELITIAN YANG RELEVAN .....	17
G. METODE PENELITIAN.....	22
H. SISTEMATIKA PENULISAN .....	28
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Good Governance.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Efisiensi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**BAB III HASIL PENELITIAN ANALISIS PRINSIP EFESIENSI DAN EFEKTIVITAS DALAM PENERAPAN APLIKASI SINTREN DI KABUPATEN PEKALONGAN ..... Error! Bookmark not defined.**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ... **Error! Bookmark not defined.**

B. Penerapan Prinsip Efektivitas dan Efisiensi Dalam Penggunaan Aplikasi Sintren Di Kabupaten Pekalongan **Error! Bookmark not defined.**

1. Prinsip Efektivitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Prinsip Efisiensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV PEMBAHASAN PENELITIAN ANALISIS PRINSIP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DALAM PENERAPAN APLIKASI SINTREN DI KABUPATEN PEKALONGAN ..... Error! Bookmark not defined.**

A. Penerapan Prinsip Efektivitas Dan Efisiensi Dalam Penggunaan Aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan ..... **Error! Bookmark not defined.**

1. Prinsip Efektivitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

2. Prinsip Efisiensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

**B. Faktor-Faktor Penghambat Pada Prinsip Efisiensi dan Efektivitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupatrn Pekalongan ..... Error! Bookmark not defined.**

a. Prinsip Efektivitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

b. Prinsip Efisiensi ..... **Error! Bookmark not defined.**

**BAB V PENUTUP ..... 30**

**A. KESIMPULAN ..... 30**

**B. SARAN ..... 31**

**DAFTAR PUSTAKA ..... 32**

**LAMPIRAN ..... Error! Bookmark not defined.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Di Indonesia, gagasan mengenai E-Government mulai diperkenalkan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden Nomor 6 tentang Telekomunikasi, Media, dan Informatika, yang bertujuan mendorong pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung tata kelola pemerintahan serta mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 menetapkan kebijakan dan strategi nasional pengembangan E-Government, yang mewajibkan setiap pejabat pemerintah untuk mengembangkan E-Government sesuai dengan tugas dan kewenangannya dalam rangka menunjang pembangunan nasional.<sup>1</sup>

Pada Pasal 17 ayat (1) Peraturan Daerah Pekalongan Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Tata Kelola Pengembangan E-Government disebutkan *“Aplikasi E-Government digunakan oleh Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah untuk memberikan layanan E-Government”*.<sup>2</sup>

Dalam teori administrasi negara, pemerintahan pada dasarnya menjalankan dua fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan mencerminkan peran negara sebagai negara hukum (*legal state*), di mana pemerintah bertugas menetapkan aturan yang menjamin keadilan dan ketertiban. Sementara itu, fungsi pelayanan

---

<sup>1</sup> mustadir Ulfa, andi ferawati, “Penerapan E Government Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan),” *Growth, Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 2024.

<sup>2</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Pekalongan Nomor 14 Tahun 2018 Tentang Rencana Induk Tata Kelola Pengembangan E-Government. Pasal 17 ayat (1).

menunjukkan peran negara sebagai negara kesejahteraan (*welfare state*), yang bertanggung jawab memenuhi kebutuhan



masyarakat. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai tindakan untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik menjadi unsur krusial karena mencerminkan kualitas interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Secara umum, pelayanan publik adalah bentuk layanan yang disediakan pemerintah kepada warga negara, baik secara langsung maupun tidak langsung.<sup>3</sup> Sedangkan Menurut Mahmudi, pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh instansi penyelenggara pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat, yang pelaksanaannya didasarkan pada ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.<sup>4</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 1, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>5</sup> Menurut Keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Kepmen PANRB Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut: Pertama, Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun penerima pelayanan umum harus jelas

---

<sup>3</sup> Putra, Fdhilla, 2012, *New Publik Governance*. (Mal Isher), hal. 62.

<sup>4</sup> Mahmudi, 2010 *"Manajemen Kinerja Sektor Publik"*. Edisi Kedua, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta.

<sup>5</sup> UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". (2009).

dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak. Kedua, setiap bentuk pelayanan publik perlu disesuaikan dengan situasi kebutuhan serta kemampuan masyarakat dalam membayar, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. Ketiga, mutu pelayanan, proses, dan hasilnya harus mampu memberikan rasa aman dan nyaman serta jaminan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan. Keempat, Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan demikian pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>6</sup>

Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan menggunakan inovasi berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembuatan dokumen yaitu dengan sebutan SINTREN (Sistem Informasi Terpadu Kependudukan). Aplikasi SINTREN merupakan bagian dari inisiatif Pemerintah Kabupaten Pekalongan untuk menerapkan e-government dalam pelayanan administrasi kependudukan, yang pelaksanaannya berlandaskan pada Peraturan Bupati Kabupaten Pekalongan Nomor 13 Tahun 2024 Tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Peraturan Bupati ini menetapkan standar dan prosedur

---

<sup>6</sup> Heryanto Monoarfa, "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan," *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012): 1–9.



layanan yang bisa dilaksanakan secara daring termasuk melalui aplikasi SINTREN.

Sistem Informasi Terpadu Kependudukan (SINTREN) merupakan sebuah sistem yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mempermudah pengelolaan administrasi kependudukan secara elektronik. Dengan adanya SINTREN, diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Pekalongan, khususnya dalam hal pembuatan dokumen kependudukan secara online. Melalui sistem ini, masyarakat bisa lebih mudah mengakses layanan tanpa perlu datang langsung, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.<sup>7</sup> Adapun layanan yang tersedia meliputi pengajuan biodata penduduk, KK baru, perubahan data KK, KK hilang atau rusak, KTP-el, Kartu Identitas Anak (KIA), surat pindah, surat kedatangan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan.

Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan melalui SINTREN benar-benar memenuhi kebutuhan masyarakat, penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem ini dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.<sup>8</sup> Hal ini sejalan dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang menyatakan bahwa setiap unit penyelenggara pelayanan publik perlu melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara

---

<sup>7</sup> Siti Deliana Rachmayanti and Sri Nur Hari Susanto, "Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance," *Administrative Law & Governance Journal* 5, no. 1 (2022): 75–89.

<sup>8</sup> Luh Dea Damayanti, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11, no. 1 (2019): 21.

rutin sebagai alat ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan..<sup>9</sup>



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, secara keseluruhan kualitas pelayanan menunjukkan hasil yang baik dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 84,87. Namun demikian, aspek waktu penyelesaian pelayanan memperoleh skor terendah, yaitu 3,17, dibandingkan dengan indikator lainnya.<sup>10</sup> Hal ini menunjukkan adanya ketidakefektifan dalam proses pelayanan yang dapat berpotensi menimbulkan ketidakpuasan masyarakat.

Aplikasi SINTREN mulai digunakan pada bulan Maret-April tahun 2023 dengan melibatkan “Grup Pelapor” seperti PPAD (Petugas Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa) sebagai perwakilan masyarakat dalam pengajuan layanan kependudukan. Selama digunakan dari tahun 2023-2025 hingga saat ini tercatat ada 435 pelapor umum aktif, 284 PPAD dari desa, 39 dari fasilitas kesehatan atau Rumah Sakit yang

<sup>9</sup> Anonim, “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,” *Kementerian Kelautan Dan Perikanan RI.*, 2022, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

<sup>10</sup> Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan, “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023,” 2023.

tergabung dalam Aldino, 110 dari Kemenag atau RA (Pandu Ceria), dan 14 dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan (Disdikbud) atau PAUD yang tergabung dalam Mentari Pagi. Namun demikian, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi ini secara maksimal, karena terdapat keterbatasan pengetahuan teknologi, sehingga aplikasi ini belum berjalan sepenuhnya efektif dan efisien walaupun sudah berjalan selama 2 tahun.

Aplikasi SINTREN dapat diakses oleh masyarakat umum pada bulan Agustus 2025. Namun, peluncuran aplikasi tersebut belum sepenuhnya berjalan lancar. Masih banyak masyarakat yang belum memanfaatkan aplikasi ini karena kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan keterbatasan akses internet, terutama di wilayah pedesaan. Selain itu, sebagian masyarakat juga merasa lebih nyaman datang langsung ke kantor Disdukcapil dibandingkan menggunakan layanan secara online, karena mereka menganggap proses manual lebih mudah dipahami. Disisi lain terdapat beberapa kendala teknis seperti sistem yang lambat atau mengalami gangguan ketika jumlah pengguna meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah dibuka untuk umum, penerapannya masih menghadapi berbagai hambatan yang perlu diperbaiki agar layanan digital ini bisa dimanfaatkan secara maksimal oleh seluruh masyarakat.

Rendahnya nilai pada aspek waktu penyelesaian mengindikasikan bahwa efektivitas sistem pelayanan belum berjalan secara optimal. Hal ini menandakan bahwa inovasi digital melalui aplikasi SINTREN belum sepenuhnya mampu mengurangi keterbatasan waktu dan ketergantungan pada proses manual, sehingga pengguna yang membutuhkan dokumen secara cepat masih mengalami kendala. Meskipun terdapat peningkatan kinerja dari semester I 2022 hingga semester I 2024, kemajuan itu belum

cukup signifikan dalam meningkatkan efisiensi waktu layanan. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis untuk memperkuat kemampuan SINTREN agar proses menjadi lebih cepat, otomatis, dan fleksibel, sehingga efektivitas pelayanan publik mengalami peningkatan, dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan pemerintah daerah menjadi semakin tinggi.



Sumber: <https://layananonlinesintren.pekalongankab.go.id/>

Berdasarkan tampilan pada aplikasi SINTREN Kabupaten Pekalongan yang menunjukkan bahwa permohonan hanya diproses pada hari dan jam kerja aparatur sipil negara, dapat terlihat bahwa sistem pelayanan digital ini belum sepenuhnya memenuhi prinsip efisiensi yang menjadi inti dari penerapan E-Government. Pembatasan waktu operasional tersebut menandakan bahwa proses pelayanan masih bergantung pada intervensi manual pegawai, sehingga alur kerja tidak berjalan otomatis dan respons sistem menjadi terbatas. Kondisi ini berimplikasi pada meningkatnya waktu tunggu masyarakat, terhambatnya penyelesaian layanan di luar jam

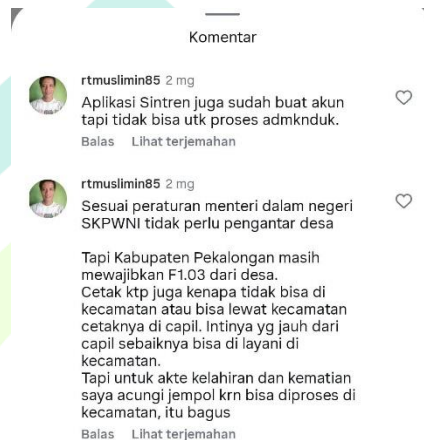
kerja, serta berkurangnya efektivitas penggunaan teknologi sebagai sarana percepatan proses administrasi publik. Efisiensi yang seharusnya muncul melalui pemangkasan waktu, pengurangan beban kerja pegawai, dan peningkatan aksesibilitas belum tercapai karena sistem digital hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, bukan sebagai platform otomasi layanan yang mampu bekerja secara mandiri. Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi belum diikuti oleh perubahan mendasar dalam paradigma birokrasi, di mana mekanisme kerja masih berpola hierarkis dan berbasis waktu manusia, bukan berbasis kinerja sistem.



Sumber: <https://layananonlinesintren.pekalongankab.go.id/>

Berdasarkan tampilan pada aplikasi SINTREN Kabupaten Pekalongan yang menampilkan prosedur pengambilan cetak KTP-el dan KIA, terlihat bahwa pemohon tetap diwajibkan datang langsung datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sambil membawa berkas persyaratan yang sudah diunggah terlebih dahulu melalui aplikasi. Ketentuan ini memperlihatkan bahwa proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan belum sepenuhnya efektif, karena alur

layanan masih memerlukan kehadiran fisik masyarakat untuk menyelesaikan tahap akhir pelayanan. Secara prinsip, efektivitas dalam konteks E-Government menekankan penyederhanaan proses, penghematan waktu, serta pengurangan beban kerja masyarakat dan aparatur melalui pemanfaatan teknologi. Namun, praktik yang ditunjukkan oleh SINTREN masih bersifat semi-digital, di mana sistem



daring hanya digunakan pada tahap pengajuan awal, sedangkan penyelesaian tetap dilakukan secara manual. Kondisi ini menunjukkan bahwa integrasi antara sistem digital dan mekanisme pelayanan langsung belum optimal, sehingga tujuan utama efektivitas belum tercapai sepenuhnya. Proses yang masih mengharuskan tatap muka juga menurunkan nilai praktis dari penggunaan aplikasi, karena masyarakat tetap harus melalui tahapan administratif yang panjang dan berulang.

Berdasarkan komentar masyarakat, pelaksanaan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa proses digitalisasi pelayanan publik masih belum berjalan efektif dan merata. Sistem yang diharapkan mempermudah masyarakat justru masih memerlukan tahapan manual serta kehadiran langsung ke kantor pelayanan, sehingga tujuan efisiensi belum sepenuhnya tercapai. Ketidaksesuaian antara kebijakan pemerintah pusat

dan pelaksanaannya di daerah juga menimbulkan perbedaan prosedur yang menghambat kelancaran pelayanan. Selain itu, keterbatasan akses terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pelayanan menunjukkan bahwa infrastruktur teknologi dan kesiapan sistem belum optimal. Secara umum, kondisi ini menggambarkan bahwa implementasi SINTREN masih dihadapkan pada hambatan teknis, kebijakan, dan birokrasi, sehingga potensi digitalisasi untuk menciptakan layanan publik yang cepat, mudah, dan terintegrasi belum dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Penelitian ini menarik untuk dilakukan karena berfokus pada analisis penerapan prinsip efisiensi dan efektivitas dalam penerapan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan, yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi ini dirancang untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi kesalahan manual, dan meningkatkan akurasi data, sehingga mampu memberikan dampak signifikan terhadap waktu pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini tidak hanya mengevaluasi sejauh mana aplikasi SINTREN telah berhasil memenuhi prinsip efisiensi dan efektivitas, tetapi juga mengidentifikasi hambatan atau kelemahan yang masih ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut. Analisis ini diharapkan dapat memberikan wawasan strategis bagi pemerintah Kabupaten Pekalongan dalam mengoptimalkan aplikasi SINTREN guna mewujudkan pelayanan yang lebih responsif, efisien, dan memuaskan bagi masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PRINSIP EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI DALAM PENERAPAN APLIKASI SINTREN DI KABUPATEN PEKALONGAN”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bagian latar belakang, peneliti berupaya untuk memahami permasalahan tersebut dengan merumuskannya dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan?
2. Bagaimana faktor-faktor penghambat pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan?

## **C. TUJUAN MASALAH**

Tujuan merupakan target yang ingin dicapai sebagai pemecahan atas permasalahan yang dihadapi peneliti. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor penghambat pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan.

## **D. MANFAAT PENELITIAN**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan memperdalam pemahaman tentang penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik berbasis digital guna memperkaya kajian ilmu administrasi publik dan pengembangan konsep E-Government di tingkat daerah.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Pemerintah Daerah



Sebagai bahan evaluasi dan dasar perbaikan dalam penerapan layanan digital agar lebih efisien dan efektif.

b. Bagi Masyarakat

Memberikan kemudahan, pemahaman, dan dorongan untuk memanfaatkan layanan publik berbasis teknologi.

c. Bagi Mahasiswa

Menjadi referensi dan sumber pembelajaran tentang penerapan E-Government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **E. KERANGKA TEORI**

### **1. Good Governance**

Kata *good* dalam Bahasa Indonesia berarti baik, sedangkan kata *governance* dalam Bahasa Indonesia berarti pemerintah. Sehingga *Good governance* merupakan proses interaksi *social* politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam bidang pelayanan publik yang menuju pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme.<sup>11</sup> Konsep *good governance* mencakup dua dimensi utama. Pertama, nilai yang mengutamakan aspirasi rakyat serta nilai yang mendukung peningkatan kapasitas masyarakat dalam mencapai kemandirian, pembangunan, dan keadilan sosial. Kedua, aspek operasional dari pemerintahan yang harus efektif dan efisien dalam menjalankan tugasnya guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Pemerintah yang baik dalam melaksanakan *good governance* harus Menerapkan serta mengembangkan prinsip-prinsip profesionalisme, transparansi, akuntabilitas, demokrasi, mutu pelayanan, efektivitas, efisiensi, supremasi hukum, dan penerimaan oleh seluruh lapisan masyarakat.

---

<sup>11</sup> Sedarmayanti, “*Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik” Bagian Kedua Edisi Revisi”* (Bandung: Mandar Maju, 2012).Hal 2

Pada hakikatnya, dalam penyelenggaraan pemerintahan terdapat sejumlah prinsip good governance yang perlu diterapkan. Menurut United Nations Development Programme (UNDP), terdapat sembilan prinsip utama yang harus dipenuhi dalam pelaksanaan good governance, yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Partisipasi Masyarakat
3. Transparansi
4. Efisiensi dan Efektivitas
5. Kesetaraan
6. Supremasi hukum
7. Visi Strategy
8. Responsif
9. Berorientasi pada consensus

Oleh karena itu harus mampu mewujudkan pemerintahan yang transparan, efisien, serta birokrasi yang semakin baik. Sehingga dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan menguraikan ruang lingkup AAUPB yang berlaku dalam administrasi kependudukan. Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik meliputi asas;

a. Asas Kepastian Hukum

Asas kepastian hukum adalah prinsip dalam negara hukum yang pentingnya penekanan pada peraturan perundang-undangan, serta menjunjung tinggi, kepatutan, konsistensi, dan keadilan dalam setiap kebijakan yang diterapkan dalam penyelenggaraan pemerintahan.

b. Asas Kemanfaatan

Asas kemanfaatan adalah asas yang mengacu pada prinsip bahwa manfaat harus diperhatikan secara seimbang dengan mempertimbangkan berbagai kepentingan, yaitu:

- 1) Menjaga keseimbangan antara kepentingan individu yang satu dengan individu lainnya.
- 2) Kepentingan individu dengan masyarakat.
- 3) Mengatur hubungan antara kepentingan warga negara dengan masyarakat asing.
- 4) Kepentingan kelompok masyarakat yang satu dan kepentingan kelompok masyarakat yang lain.
- 5) Menyeimbangkan kepentingan pemerintah dengan kepentingan warga masyarakat.
- 6) Memperhatikan keseimbangan antara kepentingan generasi sekarang dan generasi yang akan datang
- 7) Menjaga keselarasan antara kepentingan manusia dan lingkungan hidupnya.
- 8) Menjamin adanya keseimbangan kepentingan antara laki-laki dan perempuan

c. Asas Ketidakberpihakan

Asas Ketidakberpihakan merupakan prinsip yang menuntut agar badan atau pejabat pemerintahan dalam mengambil keputusan maupun tindakan mempertimbangkan kepentingan seluruh pihak secara adil dan menyeluruh, tanpa menunjukkan sikap diskriminatif terhadap siapa pun.

d. Asas Kecermatan

Asas kecermatan menekankan bahwa setiap keputusan atau tindakan harus berlandaskan pada data dan dokumen yang akurat serta lengkap untuk menjamin keabsahan keputusan atau tindakan tersebut. Tujuannya adalah agar setiap keputusan dapat disusun dan dilaksanakan dengan perencanaan yang matang serta penuh kehati-hatian.

e. Asas Tidak Menyalahgunakan Kewenangan

Asas tidak menyalahgunakan kewenangan adalah asas yang mengharuskan Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan untuk menggunakan kewenangan sesuai tujuan yang telah ditetapkan, tanpa memanfaatkannya untuk kepentingan pribadi atau tujuan lain yang tidak sesuai, termasuk tidak melampaui, menyalahgunakan, atau mencampuradukan kewenangan.

f. Asas Keterbukaan

Asas keterbukaan adalah prinsip yang memastikan masyarakat memiliki akses untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam pelaksanaan pemerintahan, dengan tetap memperhatikan perlindungan, terhadap hak pribadi, kelompok, serta kerahasiaan negara.

g. Asas Kepentingan Umum

Asas kepentingan umum adalah prinsip yang mengutamakan kesejahteraan dan manfaat bagi masyarakat luas dengan pendekatan yang aspiratif, akomodatif, selektif, dan tidak diskriminatif.

h. Asas Pelayanan Yang Baik

Asas pelayanan yang baik mengharuskan pelayanan publik dilakukan secara tepat waktu, dengan prosedur dan

biaya yang jelas, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Asas-Asas Pemerintahan Yang Baik (AAUPB) berfungsi sebagai pedoman bagi aparat pemerintah dalam menguraikan dan sebagai acuan bagi peradilan dalam menilai tindakan pemerintah yang digugat. Secara teori, AAUPB penting untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan berkualitas, tercemin dalam produk hukum seperti perizinan daerah yang ramah lingkungan.<sup>12</sup>

#### F. PENELITIAN YANG RELEVAN

No.	Judul	Metode dan Teori Penelitian	Data atau Kesimpulan
1.	Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Dindukcapil Kabupaten Pekalongan Perspektif <i>Fiqh Idariyah</i> . <sup>13</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif.</li> <li>• Teori pelayanan publik dan teori kepastian hukum.</li> </ul>	Penerapan e-government di Dindukcapil Kabupaten Pekalongan sesuai Inpres Nomor 3 Tahun 2003 bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik berbasis

<sup>12</sup> Muhammad Azhar, "Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam Sistem Penyelenggaraan Administrasi Negara," *Notarius* 8, no. 2 (2015): 274–87,

<sup>13</sup> Muhammad Mukhlis, "Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dindukcapil Kabupaten Pekalongan Perspektif *Fiqh Siyasah*," 2024.

			teknologi,namun belum maksimal karena kendala sarana, prasarana, infrastruktur, dan sumber daya manusia serta belum memenuhi indikator siyasa idariyah dalam hal kemudahan, kecepatan, dan pelayanan profesionalitas.
2.	Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. (Studi Penelitian pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala). <sup>14</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif.</li> <li>• Teori good governance dan teori pelayanan publik</li> </ul>	Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kecamatan Barambai secara keseluruhan telah menunjukkan efektivitas yang baik, terutama pada aspek kesederhanaan, kejelasan,

<sup>14</sup> Jumarianto, "Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013(Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala)," *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2013.

			keamanan, keterbukaan, ekonomi, dan keadulan, meskipun aspek-aspek khusus waktu masih perlu ditingkatkan.
3.	Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance). <sup>15</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif kualitatif.</li> <li>• Teori pelayanan publik dan teori good governance</li> </ul>	Penerapan layanan berani di Disdukcapil Kota Magelang berdasarkan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 belum sepenuhnya efektif karena masih terdapat kendala teknis, kurangnya sosialisasi, keterbatasan kompetensi pegawai, dan sistem yang belum optimal, meskipun layanan ini dinilai

<sup>15</sup> Verent Nadya Chrismonita et al., "Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance)," *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (2020): 64–89, <https://doi.org/10.31603/burrev.3917>.

			lebih efisien oleh masyarakat selama pandemic Covid-19.
4.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dikantor Camat Sembawa Kabupaten Banyuasin (Studi Kasus Pasal 34). <sup>16</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif.</li> <li>• Teori pelayanan publik.</li> </ul>	<p>Penelitian ini menyimpulkan bahwa Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Kecamatan Sembawa Kabupaten Banyuasin perlu ditingkatkan dengan mengoptimalkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan yang efisien dan meningkatkan kecermatan dalam</p>

<sup>16</sup> Deffi Haryani, Zulkani Effendi, and Amelia Sari, "Implementasi Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dikantor Camat Sembawa Kabupaten Banyuasin ( Studi Kasus Pasal 34 )," *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial* 18, no. 2 (2023): 140–46, <https://doi.org/10.62128/jiads.v18i2.72>.



			menyampaikan berkas informasi kepada masyarakat agar proses pelayanan publik menjadi lebih cepat.
5.	Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember). <sup>17</sup>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode yuridis empiris dengan pendekatan deskriptif analisis.</li> <li>• Teori pelayanan publik.</li> </ul>	Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Administrasi Kependudukan pada Kantor Disdukcapil Kabupaten Jember belum maksimal, dengan berbagai faktor pendukung seperti SDM, pembiayaan, sarana prasarana, teknologi

<sup>17</sup> Suhraeni Suhraeni and Nur Solikin, "Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember," *Rechtenstudent* 2, no. 1 (2021): 98–111, <https://doi.org/10.35719/rch.v2i1.47>.

			informasi, dan kebijakan, namun masih terkendala oleh budaya penggunaan calo, kesadaran masyarakat yang rendah, dan kurang responsifnya petugas.
--	--	--	--

## **G. METODE PENELITIAN**

### **1. Jenis Penelitian dan Pendekatan**

#### **a. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian yuridis empiris, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk mengkaji penerapan hukum positif dalam situasi dan kondisi nyata dimasyarakat.<sup>18</sup> Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji Analisis Prinsip Efektivitas dan Efisiensi dalam penerapan dalam penggunaan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan serta faktor-faktor penghambat pada prinsip efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### **b. Pendekatan Penelitian**

---

<sup>18</sup> Soerjono Soekanto and Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif (Suatu Tinjauan Singkat)* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011). Hal. 51

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Creswell, penelitian kualitatif merupakan suatu proses penyelidikan yang bertujuan untuk menggali dan memahami fenomena utama melalui wawancara dengan partisipan, kemudian data yang diperoleh diolah dan dianalisis menjadi deskripsi serta tema-tema yang mewakili temuan penelitian.<sup>19</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menilai sejauh mana prinsip efektivitas dan efisiensi diterapkan dalam penggunaan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut.

### **c. Lokasi Penelitian**

Lokasi Penelitian adalah tempat di mana observasi langsung dilakukan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan, yang berfungsi sebagai sumber data primer dalam penelitian hukum empiris.<sup>20</sup>

Pada pemilihan lokasi penelitian ini yaitu di Kabupaten Pekalongan Jawa Tengah. Pengambilan lokasi penelitian hukum empiris disesuaikan dengan judul serta permasalahan yang akan diteliti. Hal tersebut difokuskan penulis karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Pekalongan merupakan salah satu instansi yang memanfaatkan e-

---

<sup>19</sup> Conny R. Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya* (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010).

<sup>20</sup> Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah, *Metode Penelitian Hukum Doktrinal Dan Non-Doktrinal*, vol. 11 (Makassar: Social Politic Genius (SIGn), 2020).

government dalam bentuk aplikasi sebagai pelayanan publik serta aplikasi tersebut telah banyak pengguna dan masih ditemukan sejumlah permasalahan.

## 2. Sumber Data

Sumber data dalam penyusunan penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer dan data sekunder.

### a. Sumber Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber pertama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian melalui wawancara terstruktur. Wawancara dilakukan dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan 7 masyarakat yang menggunakan aplikasi SINTREN. Pengumpulan data ini bertujuan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai pelaksanaan dan kendala yang dihadapi dalam analisis prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan.

### b. Sumber Data Sekunder

#### 1) Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer adalah jenis bahan hukum yang paling penting, mencakup peraturan perundang-undangan yakni;

- a) Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- b) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Informasi dan Dokumentasi.

- d) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.
- e) Peraturan Bupati Kabupaten Pekalongan Nomor 13 Tahun 2024 tentang Standar Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

## 2) Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder meliputi literatur akademik, artikel jurnal ilmiah, serta laporan dari instansi dan lembaga terkait, khususnya laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang memuat data dan informasi yang membahas analisis prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN sebagai upaya pemenuhan hak dan kewajiban bagi masyarakat di Kabupaten Pekalongan.

## 3. Teknik Pengumpulan Data

### a. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab langsung antara peneliti dengan responden, narasumber, atau informan untuk mendapatkan informasi yang penting dalam penelitian hukum, khususnya dalam penelitian hukum empiris.<sup>21</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik wawancara mendalam yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam dengan pihak yang

---

<sup>21</sup> Sigit Sapto Nugroho, Anik Tri Haryani, and Farkhani, *Metodologi Riset Hukum*, Ase Pustaka, vol. 2 (Surakarta: Oase Pustaka, 2020).

bersangkutan yakni Staff Analisi Ahli Muda Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pekalongan, selain itu wawancara dengan 7 masyarakat pengguna aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan. Wawancara ini dilakukan dengan satu metode yaitu secara offline atau tatap muka.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan melihat secara langsung serta mencatat fenomena yang berkaitan dengan penelitian, khususnya terkait dengan penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan. Tujuan dari observasi ini adalah untuk memperoleh data mengenai proses pelayanan tersebut serta faktor-faktor penghambat prinsip efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas layanan publik di Kabupaten Pekalongan.

c. Dokumentasi

Metode dokumentasi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi terkait dengan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN, melalui berbagai sumber tertulis dan visual, seperti catatan, peninggalan arsip-arsip dan buku, artikel, atau dokumen lainnya. Dalam penelitian ini, dokumen berupa foto-foto yang mendukung proses pengumpulan data serta bukti proses pelayanan di lapangan

5. Teknik Analisis Data

Menurut Creswell dalam buku, analisis data merupakan usaha peneliti memaknai data baik dalam bentuk teks maupun

gambar yang dilakukan secara menyeluruh.<sup>22</sup> Oleh karena itu peneliti harus benar-benar dapat mempersiapkan data-data supaya bisa dianalisis, dipahami, disajikan dan diinterpretasikan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data dengan model analisis interaktif, yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Penjelasanannya sebagai berikut:<sup>23</sup>

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan langkah analisis data kualitatif dengan tujuan menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal yang tidak penting dan mengorganisasikan serta mengatur data sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik kesimpulan serta pengambilan tindakan. Penyajian data pada penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi dengan dilengkapi matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, tabel, skema, ilustrasi, dan sebagainya, supaya data yang disajikan untuk dianalisis jelas dan dapat mudah dipahami. Dalam penyajian data yang penulis lakukan kali ini disajikan dalam bentuk narasi.

---

<sup>22</sup> Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007).

<sup>23</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012).

c. Penarikan kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan, peneliti harus berusaha menemukan makna berdasarkan data yang telah diperoleh secara teliti, lengkap, dan mendalam. Pada langkah ini, kesimpulan dan verifikasi dapat diperoleh dari fenomena-fenomena yang terjadi dilapangan khususnya terkait pelayanan publik melalui aplikasi SINTREN Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pekalongan.

## **H. SISTEMATIKA PENULISAN**

Penelitian ini disusun secara sistematis untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai analisis prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan. Sistematika penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab utama yang saling berkaitan dan mendukung satu sama lain.

**BAB I PENDAHULUAN**, memuat pengantar yang memberikan latar belakang masalah secara rinci, sehingga pembaca dapat memahami konteks penelitian ini. Dalam bab ini, dirumuskan masalah penelitian, dijelaskan tujuan yang ingin dicapai, serta diuraikan manfaat penelitian baik secara teoritis maupun praktis. Selain itu, dijelaskan pula metode penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, Teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data. Sistematika penulisan juga dijelaskan dalam bab ini untuk memberikan gambaran umum tentang struktur penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORITIS**, membahas teori-teori yang relevan sebagai landasan dalam menganalisis prinsip efektivitas dan efisiensi penerapan aplikasi SINTREN. Termasuk di dalamnya teori tentang efektivitas dan efisiensi dalam penerapan informasi teknologi, serta konsep dan model penerapan kebijakan publik. Teori Landasan ini memberikan



dasar dalam mempelajari bagaimana aplikasi SINTREN diterapkan dan bagaimana akibat hukum tidak dilaksanakannya prinsip efektivitas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan.

**BAB III HASIL PENELITIAN**, menyajikan data hasil penelitian terkait penerapan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan. Data mencakup informasi mengenai bagaimana aplikasi tersebut diimplementasikan, kendala yang dihadapi, serta sejauh mana aplikasi ini mampu memberikan dampak dalam konteks efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Data yang disajikan diperoleh dari sumber primer dan sekunder.

**BAB IV PEMBAHASAN**, menguraikan analisis hasil penelitian yang telah diperoleh. Disini, peneliti memutar pelaksanaan aplikasi SINTREN berdasarkan prinsip efektivitas (proses pelayanan dan pencapaian tujuan aplikasi) dan efisiensi (pengehematan waktu dan biaya). Pembahasannya meliputi penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN, serta faktor-faktor penghambat prinsip efektivitas dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pekalongan

**BAB V PENUTUP**, menyimpulkan hasil analisis, merangkum temuan-temuan utama, serta memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dikemukakan. Selain itu, disusun rekomendasi bagi pemerintah daerah dan pihak terkait untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam penerapan aplikasi SINTREN ke depannya agar lebih optimal dalam pelayanan publik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi SINTREN di Kabupaten Pekalongan menunjukkan bahwa sistem ini telah membawa perubahan positif terhadap proses pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini mempermudah pengajuan dokumen secara daring dan menghemat waktu serta biaya pada tahap awal pelayanan. Namun, efektivitasnya belum maksimal karena masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan, keterbatasan sumber daya manusia, serta beberapa layanan yang tetap memerlukan tatap muka. Dengan demikian, prinsip efektivitas dan efisiensi baru tercapai sebagian, khususnya dalam tahap administratif awal, sedangkan pada tahap akhir pelayanan masih memerlukan perbaikan agar lebih optimal.

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat penerapan prinsip efektivitas dan efisiensi antara lain adalah keterbatasan jaringan internet yang belum merata, rendahnya literasi digital masyarakat, dan keterbatasan sistem, kendala teknis pada system dan ketimpangan akses. Selain itu, ketidaksesuaian kebijakan antara pemerintah pusat dan daerah, serta belum optimalnya infrastruktur digital juga menjadi hambatan yang signifikan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan infrastruktur jaringan, serta pembenahan sistem dan regulasi agar aplikasi SINTREN benar-benar dapat mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkelanjutan di Kabupaten Pekalongan.

## B. SARAN

Berdasarkan teori efektivitas menurut Makmur, suatu pelayanan pada Disdukcapil Kab. Pekalongan dikatakan belum efektif. Seperti dalam memenuhi indikator ketepatan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, berpikir, melakukan instruksi, serta mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memperkuat sistem pelayanan digital agar pelaksanaan aplikasi SINTREN dapat berjalan lebih tepat sasaran dan tepat waktu. Langkah ini dapat dilakukan dengan meningkatkan kemampuan aparatur dalam pengelolaan teknologi, memperbaiki sistem jaringan, serta melakukan sosialisasi yang merata kepada masyarakat. Dengan demikian, efektivitas pelayanan publik dapat tercapai secara optimal sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Makmur, yaitu tercapainya tujuan pelayanan secara tepat guna dan berdaya guna.

Berdasarkan teori efisiensi menurut Barnard, efisiensi berkaitan dengan kemampuan suatu sistem untuk memenuhi kebutuhan atau kepuasan individu melalui penggunaan sumber daya secara hemat dan hasil yang maksimal. Dalam konteks penerapan aplikasi SINTREN, efisiensi dapat ditingkatkan dengan memperluas akses jaringan internet di wilayah terpencil, menyederhanakan prosedur pelayanan, serta memperkuat kerja sama dengan lembaga lain agar seluruh proses administrasi dapat dilakukan secara daring tanpa tatap muka. Upaya ini akan mengurangi biaya operasional dan waktu pelayanan, sejalan dengan prinsip efisiensi Barnard yang menekankan pelayanan dengan biaya relatif murah dan waktu yang cepat, sehingga masyarakat dapat merasakan manfaat nyata dari digitalisasi pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.” *Kementerian Kelautan Dan Perikanan RI.*, 2022. <https://kkp.go.id/djprl/prl/page/3401-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik#:~:text=Pelayanan Publik adalah segala kegiatan,pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.>
- Asfiriqi Machfiroh. “Efektivitas Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkoaan (PNPM-MP) Dikota Palu.” *Jurnal Katalogis* 181 (2019): No.2.
- Burhan Bungin. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Chrismonita, Verent Nadya, Dyah Adriantini Sintha Dewi, Suharso Suharso, and Budiharto Budiharto. “Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi Di Disdukcapil Kota Magelang Dalam Rangka Mewujudkan Good Governance).” *Borobudur Law Review* 2, no. 2 (2020).
- Damayanti, Luh Dea, Kadek Rai Suwena, and Iyus Akhmad Haris. “Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng.” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha* 11, no. 1 (2019).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2023,” 2023.
- Ellitan. “UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang ‘Pelayanan Publik’.” *Экономика Региона* 19, no. 19 (2009).
- Gultom, Deby Novalia, Etika Khairina, and Lubna Salsabila. “Analisis Efisiensi Dan Efektivitas E-Government Dalam Administrasi Publik.” *PUBLIKA : Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10, no. 1 (2024).
- Harbani, Pasalong. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta, 2007.
- Haryani, Deffi, Zulkani Effendi, and Amelia Sari. “Implementasi Undang

- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dikantor Camat Sembawa Kabupaten Banyuasin ( Studi Kasus Pasal 34 ).” *Jurnal Ilmiah Administrasi Dan Sosial* 18, no. 2 (2023).
- “Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Publik Yang Optimal Di Kabupaten Implementation of Population Administration Service Based on Regional Regulation Number 8 Year 2016 on Optimal Public Service in Enrekang Regency Implementas,” 2021.
- Jamil Rifani dan Abdul Sani Rahman. “Efektitivitas Peranan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan Dan Pariwisata Dalam Pengembangan Pariwisata Di Kabupaten Hulu Sungai Utara.” *Inovatif* 1 (n.d.).
- Jumarianto. “Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013(Studi Penelitian Pada Kantor Kecamatan Barambai Kabupaten Barito Kuala).” *Jurnal Ilmu Administrasi*, 2013.
- Mahmudi. “*Manajemen Kinerja Sektor Publik*.” Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2012.
- Monoarfa, Heryanto. “Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan.” *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 1 (2012): 1–9.
- Muhammad Azhar. “Relevansi Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang Baik Dalam.” *Notarius* 8, no. 2 (2015).
- Mukhlis, Muhammad. “Pelayanan Publik Berbasis Elektronik Di Dindukcapil Kabupaten Pekalongan Perspektif Fiqh Siyasah,” 2024.
- Nurul Qamar dan Farah Syah Rezah. *Metode Penelitian Hukum Doktrinal Dan Non-Doktrinal*. Vol. 11. Makassar, 2020.
- racConny R. Semiawan. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik Dan Keunggulannya*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2010.
- Purtra, Fdhilla. *New Publik Governance*. (Mal Isher), 2012.

- Rachmayanti, Siti Deliana, and Sri Nur Hari Susanto. "Penerapan Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas Dalam Pendaftaran Penduduk Melalui Website Sintren Sebagai Perwujudan Prinsip Good Governance." *Administrative Law & Governance Journal* 5, no. 1 (2022).
- Ririn Barimbing. "Efektivitas Penggunaan Aplikasi E-Pusda Kota Medan Dalam Pelayanan Berbasis Online Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan Skripsi Oleh : Ririn Barimbing Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Medan Medan Dalam Pelayanan Berba," 2024.
- Sedarmayanti. "'Good Governance 'Kepemerintahan Yang Baik'" *Bagian Kedua Edisi Revisi.*'' Bandung: Mandar Maju, 2012.
- Septia, Merly, Afsani Akbar, Muhammad Baharuddin, and Zubakhrum Tjenreng. "Peran Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pelayanan Yang Efektif Dan Efisien" 5, no. 1 (2025).
- Simarmata, Nurputri Yunita, and Edy Sutrisno. "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance Di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyeleggaran Pemerintah Derah) Kota Bekasi Pada Lima Tahun Tentunya Antisipasi Yang Dilakukan Kecamatan Rawa." *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik* 4, no. 2 (2022).
- Soerjono Soekamto and Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif(Suatu Tinjauan Singkat)*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Studi, Program, Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu, Sosial Dan, Ilmu Politik, and Universitas Muhammadiyah Makassar. "Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa ( Digides ) Di Desa Garessi Kecamatan Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa ( Digides ) Di Desa Garessi Kecamatan," 2024.
- Suhraeni, Suhraeni, and Nur Solikin. "Implementasi Undang-Undang Nomor

- 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember.” *Rechtenstudent* 2, no. 1 (2021).
- Syamsi, Ibnu. *Efisiensi, Sistem, Dan Prosedur Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004.
- Tsalitsa Putri Sari. “Analisis Efektivitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layann Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang.” *Вестник Росздравнадзора* 4, No. 1 (2024).
- Uhar Suharsaputra. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Ulfa, andi ferawati, mustadir. “Penerapan E Government Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bone (Studi Pada Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Kependudukan).” *Growth, Ilmiah Ekonomi Pembangunan*, 2024.
- Widayanti, Desti. “Efektivitas Dan Efisiensi Pembayaran Non Tunai Quick Response Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mempengaruhi Inklusi Keuangan Menurut Perspektif Ekonomi Islam.” *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents* 7, no. 2 (2022).
- Zakaria, Atika, Sriyulianty Mozin, and Yacip Noho Nani. “Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Administrasi Di Kantor Desa Toto Utara Kabupaten Bone Bolango.” *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial* 1, no. 7 (2024).





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
PERPUSTAKAAN

Jalan Pahlawan Km. 5 Rowolaku Kajen Kab. Pekalongan Kode Pos 51161  
www.perpustakaan.uingusdur.ac.id email: perpustakaan@uingusdur.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Ika Silvia Sulistiowati  
NIM : 1521092  
Jurusan/Prodi : Syariah/Hukum Tata Negara  
E-mail address : silviaika66@gmail.com  
No. Hp : 085867143783

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Tugas Akhir ☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

Efektivitas Penegakan Disiplin Aparatur Sipil Negara di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pekalongan

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara fulltext untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 12 November 2025

(Ika Silvia Sulistiowati)

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani  
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam file softcopy /CD