

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Di samping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.¹ Oleh sebab itu, dalam memberikan suatu pelayanan publik yang merupakan lapangan substantif yang lebih penting dari banyak lapangan dimana manajer publik bekerja dan memberi layanan publik menjadi hal penting dalam pemerintahan.²

Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang

¹ Tjahjanulin Domai, *Desentralisasi Paradigma Baru dalam Pemerintah Lokal dan Hubungan antar Pemerintah Daerah*, (Malang, UB Press, 2011), hlm. 5.

² Ulber Silalahi dan Wirman Syafri, *Desentralisasi dan Demokrasi Pelayanan Publik*, (Jatinagor, IPDN Press, 2015), hlm. 14.

bertugas dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat terkait urusan administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran dan lainnya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan sektor lain.³

Hal tersebut diselenggarakan berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pemerintah Republik Indonesia mengeluarkan Kartu Tanda Penduduk bagi setiap warganya sebagai suatu layanan publik. Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang berlaku di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia. Seiring perkembangan zaman Kartu Tanda Penduduk sekarang ini telah berubah menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang selanjutnya disingkat KTP-el yang dilengkapi chip merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

³ Indonesia, *Undang-Undang Administrasi Kependudukan*, UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006, LN No. 232 Tahun 2013, TLN No. 5475. Ps. 1 Ayat (1).

Instansi pelaksana dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah diatur dalam peraturan daerah.⁴

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Kabupaten Cianjur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur juga memiliki peraturan tersendiri mengenai pelayanan publik ini yang tertuang dalam Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur melakukan tugas yaitu memberikan pelayanan publik yang meliputi; kelahiran, kematian, lahir mati, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pengesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama, perubahan status kewarganegaraan, pembatalan perkawinan, pembatalan perceraian dan peristiwa penting lainnya.

Demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) kedudukan dan peran pegawai sangatlah penting. Pegawai merupakan unsur aparatur negara yang melaksanakan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional seperti yang diisyaratkan dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Dengan demikian

⁴ Indonesia, *Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan Undang-Undang tentang Administrasi Kependudukan*, PP Nomor 37 Tahun 2007, LN No. 80 Tahun 2007, TLN No. 4736, Ps. 27 angka (1).

pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dalam kegiatan pemerintahan, dalam hal ini mempunyai peran penting untuk melakukan pelayanan publik sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi publik kedalam kegiatan dan program organisasi.⁵ Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan peraturan yang dapat dijadikan sebagai pedoman untuk meningkatkan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Kementerian Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring.

Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis *web* dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.⁶

Dengan adanya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 2019 mengarahkan setiap Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada diseluruh Indonesia untuk mampu bertransformasi ke dalam bentuk pelayanan secara digital. Mengacu pada Permendagri tersebut dalam mewujudkan program Dukcapil *Go Digital*, pemerintah Kabupaten Cianjur berinovasi dalam

⁵ Ni Wayan Sitiari dan I Made Sara, *Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*, (Surabaya, Scopindo Media Pustaka, 2021), hlm. 2.

⁶ Indonesia, *Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring*, Kemendagri, No. 7 Tahun 2019, LN No. 152 Tahun 2019, Ps. 1 Ayat (2).

pelayanan administrasi kependudukan secara digital dengan membuat situs *web* yang bernama Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (SIMPELAKU). Meskipun sudah melakukan pelayanan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur, fakta dilapangan masih saja banyak yang kesulitan dalam pembuatan atau permohonan penerbitan administrasi kependudukan. Hal tersebut bisa terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi dari dinas terkait perihal pelayanan secara digital serta masih minimnya masyarakat cianjur yang melek akan teknologi, sehingga banyak warga yang belum melakukan pencatatan sipil pada Disdukcapil Kabupaten Cianjur.

Atas dasar hal-hal tersebut diatas, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dan menuangkan dalam bentuk penulisan hukum dengan judul: **“Pengaturan dan Penerapan E-Layanan Digital Administrasi Kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Cianjur berdasarkan Perda Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka permasalahan yang akan dibahas oleh penulis, yaitu :

1. Bagaimana urgensi pemberian pelayanan publik secara digital (e-pelayanan) pada masyarakat Kabupaten Cianjur saat ini ?

2. Apakah dalam memberikan pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan aplikasi SIMPELAKU sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ?
3. Apa saja permasalahan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yang berbasis digital tersebut ?

C. Maksud dan Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka maksud dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui urgensi pemberian pelayanan publik secara digital (e-pelayanan) pada masyarakat Kabupaten Cianjur saat ini;
2. Untuk mengetahui kesesuaian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital dengan Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan; dan
3. Untuk mengetahui permasalahan yang dialami oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dalam memberikan pelayanan berbasis digital serta upaya penyelesaiannya.

Sedangkan yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk memberikan wawasan (pengetahuan) yang berkaitan dengan pelayanan berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur;
2. Untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai e-layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menggunakan aplikasi SIMPELAKU;
3. Sebagai bahan masukan/ saran atas penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan berbasis digital kepada Instansi Pelaksana.

D. Kerangka Pemikiran

1. Kerangka Teoritis

Kerangka teoritis adalah identifikasi teori-teori yang dijadikan sebagai landasan berfikir untuk melaksanakan suatu penelitian atau dengan kata lain untuk mendeskripsikan kerangka referensi atau teori yang digunakan untuk mengkaji permasalahan. Teori merupakan salah satu konsep dasar penelitian. Secara khusus, teori adalah seperangkat konsep, definisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis dari suatu fenomena, dengan cara merinci hubungan sebab-akibat yang terjadi.⁷

⁷ Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta, Cv. Pustaka Ilmu 2020), hlm. 315.

a. Teori Kewenangan

Teori kewenangan sebagai dasar atau landasan teoritik pada penelitian skripsi ini, karena kewenangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat tidak terlepas dari teori kewenangan yang di dalamnya memuat ajaran tentang jenis dan sumber kewenangan. Jenis kewenangan meliputi kewenangan terikat dan kewenangan bebas. Sedangkan sumber-sumber kewenangan, antara lain atribusi, delegasi dan mandat.

Dalam konsep Hukum Tata Negara, kewenangan atau wewenang dideskripsikan sebagai “*rechtsmacht*” (kekuasaan hukum). Setiap penggunaan wewenang harus memiliki dasar legalitas di dalam hukum positif untuk mencegah terjadinya perbuatan sewenang-wenang. Penggunaan wewenang pemerintahan selalu dalam batas-batas yang ditetapkan sekurang-kurangnya oleh hukum positif. Dalam hukum publik wewenang berkaitan erat dengan kekuasaan. Kekuasaan memiliki makna yang sama dengan wewenang karena kekuasaan yang dimiliki oleh eksekutif, legislatif dan yudisial adalah kekuasaan formal. Kekuasaan merupakan unsur esensial dari suatu negara dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Kekuasaan merupakan suatu

kemampuan individu atau kelompok untuk melaksanakan kemauannya meskipun menghadapi pihak lain yang menentangnya.⁸

Secara teoritik, kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan diperoleh melalui tiga cara yaitu atribusi, delegasi dan mandat. Indroharto mengatakan bahwa pada atribusi terjadi pemberian wewenang pemerintahan yang baru oleh suatu ketentuan dalam peraturan perundang-undangan. Lebih lanjut disebutkan bahwa legislator yang kompeten untuk memberikan atribusi wewenang pemerintahan itu dibedakan antara⁹ :

- 1) Yang berkedudukan sebagai original legislator; di negara kita di tingkat pusat adalah MPR sebagai pembentuk konstitusi dan DPR bersama-sama pemerintah sebagai yang melahirkan suatu undang-undang, dan di tingkat daerah adalah DPRD dan Pemerintah Daerah yang melahirkan Peraturan daerah.
- 2) Yang bertindak sebagai delegated legislator; seperti Presiden yang berdasar pada suatu ketentuan undang-undang mengeluarkan Peraturan Pemerintah dimana diciptakan wewenang-wewenang pemerintahan kepada Badan atau Jabatan Tata Usaha Negara.

⁸ Peter Mahmud Marzuki, *Pengantar Ilmu Hukum* (Jakarta, Kencana Pranadamedia Group, 2008), hlm. 73.

⁹ Ridwan HR, *Hukum Administrasi Negara Edisi Revisi*, (Depok, Rajawali Prees, 2018) hlm. 101.

b. Teori Otonomi Daerah

Pengertian otonomi daerah menurut Pasal 1 ayat (6) Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah:

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik.¹⁰

Pengertian itu tidak terlepas dari pengertian otonomi yang dalam konteks politik dan pemerintahan mengandung makna pemerintahan sendiri. Dengan demikian otonomi daerah dapat dipahami sebagai wewenang atau kekuasaan pada suatu wilayah atau daerah yang dapat mengurus sendiri. Asas otonomi daerah merupakan patron utama yang dijadikan dasar dalam melaksanakan otonomi daerah, asas otonomi daerah tersebut berbeda – beda dalam pengaturannya yang disesuaikan dengan undang-undang pemerintahan daerah.¹¹ Asas-asas untuk menyelenggarakan otonomi daerah pada dasarnya ada tiga, yaitu :¹²

1. Asas desentralisasi, yaitu asas yang bermakna adanya penyerahan wewenang dari pemerintah pusat kepada daerah-

¹⁰Indonesia, *Undang-Undang tentang Pemerintahan Daerah*, UU Nomor 23 Tahun 2014, LN, No. 244 Tahun 2014, TLN, No. 5587, Ps. 1 Ayat (6).

¹¹ Ferizaldi, *Dinamika Otonomi Daerah di Indonesia*, (Lhokseumawe, Unimal Press, 2016), hlm. 25.

¹² Alfi Yuda, *Pengertian Otonomi Daerah, Tujuan, Prinsip, Asas, Pelaksanaan dan Dasar Hukumnya yang Perlu Dipahami*, tersedia di : <https://www.bola.com>, diakses tanggal 23 April 2022, Pukul 21:05 WIB.

daerah otonomi berdasarkan struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia.

2. Asas dekonsentrasi, yaitu asas yang bermakna adanya pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada Gubernur sebagai representasinya di tingkat daerah.
3. Asas tugas pembantuan, adalah asas yang bermakna bahwa terdapat sebuah penugasan yang dilakukan oleh pemerintah pusat kepada suatu daerah otonomi untuk melaksanakan tugas tertentu yang disertai adanya ketentuan tentang pembiayaan, sarana, prasarana, serta sumber daya manusia.

c. Teori *E-Governance*

Pratama, (2020) berpendapat bahwa *governance* atau tata kelola pemerintahan adalah seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, pemenuhan kewajiban, serta menjadi penghubung ketika terdapat perbedaan-perbedaan yang ada diantara mereka.¹³ Terdapat dua elemen penting dalam istilah *E-Governance* yakni “*governance*” sebagai konsep utama sementara “*e*” atau “*electronic*” sebagai alat untuk meningkatkan proses *governance*. *Governance* berarti pemerintahan dan *electronic* menurut KBBI

¹³ Ilham, *E-Governance*, (Yogyakarta, CV Budi Utama, 2021), hlm. 6.

merupakan alat yang dibuat berdasarkan prinsip elektronika. Dengan demikian *E-Governance* adalah pemerintahan elektronik.¹⁴

Pada dasarnya konsep *E-Governance* merupakan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak-pihak lainnya. *E-Governance* dapat dibagi dalam 4 (empat) model interaksi utama, yakni : Pemerintah ke Pemerintah (*Government to Government*), Pemerintah ke Masyarakat (*Government to Citizen*), Pemerintah ke Sektor Bisnis (*Government to Businesses*), dan Pemerintah ke Karyawan/pegawai (*Government to Employees*).¹⁵

2. Kerangka Konseptual

Adapun kerangka konseptual dalam penulisan hukum ini adalah sebagai berikut :

- a. Dinas adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah dibidang kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Cianjur.¹⁶
- b. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan

¹⁴ *Ibid*, hlm. 9.

¹⁵ *Ibid*, hlm. 13.

¹⁶ *Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, Op.cit* Ps. 1 Ayat (4).

pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.¹⁷

- c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selanjutnya disingkat Disdukcapil adalah Perangkat Daerah yang membidangi urusan Administrasi Kependudukan di provinsi atau kabupaten/kota.¹⁸
- d. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.¹⁹
- e. 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 public.²⁰
- f. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan

¹⁷Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, *Op.cit* Ps. 1 Ayat (5).

¹⁸ Indonesia, Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Provinsi dan Kabupaten/Kota, Nomor 14 Tahun 2020, BN, No. 202, Tahun 2020, Ps. 1 Ayat (4).

¹⁹Peraturan Daerah Kabupaten Cianjur tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, *Op.cit* Ps. 1 Ayat (10).

²⁰ Indonesia, Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 25 tahun 2009, LN, No. 112, Tahun 2009, TLN, No. 5038, Ps. 1 Ayat (1).

dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.²¹

g. *E-Governance* adalah pemerintahan elektronik.²²

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipergunakan adalah penelitian hukum normatif yaitu penelitian dengan mengkaji dan mempelajari data sekunder (kepuustakaan) melalui pendekatan perundang-undangan. Penelitian hukum normatif didukung oleh penelitian empiris untuk memperoleh data primer.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif analisis, artinya bahwa pembahasan dilakukan dengan cara menyajikan dan menjelaskan data secara lengkap, terperinci dan sistematis. Kemudian terhadap data tersebut dilakukan analisis dengan menggunakan peraturan perundang-undangan yang berlaku, teori-teori ilmu hukum, pendapat ahli hukum dan melakukan wawancara pada pihak terkait yang berhubungan dengan penulisan hukum ini.

²¹Peraturan Menteri Dalam Negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring, *Op.cit* Ps. 1 Ayat (2).

²² Ilham, *E-Governance*, *Op cit*, hlm. 9.

3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian Kepustakaan dilakukan guna memperoleh data sekunder, yaitu melalui studi bahan-bahan hukum yang bersifat mengikat terhadap masalah yang diteliti, terdiri atas peraturan perundang-undangan, buku-buku, hasil penelitian, makalah, internet, kamus, dan penulisan atau catatan-catatan yang berkaitan dengan penulisan hukum ini.

b. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Dalam melakukan penelitian lapangan, dilakukan dengan cara melakukan wawancara secara langsung dan dengan mengajukan pertanyaan yang terstruktur dengan beberapa pihak terkait yang mengetahui persoalan yang dibahas dalam penulisan hukum ini.

4. Metode Analisis

Data yang diperoleh dari hasil penelitian selanjutnya dianalisis secara kualitatif, yaitu menggunakan kata-kata dan kalimat-kalimat agar tersusun suatu materi pembahasan yang sistematis dan mudah dipahami serta dapat dipertanggungjawabkan.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disajikan untuk memberikan gambaran secara garis besar tentang berbagai hal yang dikemukakan pada setiap bab dalam penulisan hukum ini, yang terdiri dari 5 (lima) Bab dan setiap Bab terbagi menjadi beberapa Sub Bab. Adapun rinciannya sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan gambaran untuk mengetahui apa yang diuraikan secara singkat yang mencakup secara keseluruhan dan berhubungan antara yang satu dengan yang lainnya, yaitu terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Maksud dan Tujuan Penelitian, Kerangka Pemikiran, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM MENGENAI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Dalam bab ini diuraikan tentang Pengertian, Pengaturan, Tujuan dari Administrasi Kependudukan, Pengertian Pelayanan Publik, Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik, dan Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi pada Pelayanan Publik.

BAB III IMPLEMENTASI E-LAYANAN DIGITAL PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN CIANJUR

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai Dasar Hukum dalam Melaksanakan Pelayanan Publik Berbasis Digital, Bentuk Transformasi Digital pada Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Berbasis Digital dan Manfaat serta Tujuan dari penerapan *E-Governance*.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini memuat analisis pembahasan yang meliputi Penerapan E-layanan Digital berdasarkan Perda Kabupaten Cianjur Nomor 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan, dan Faktor Penghambat dalam Penerapan E-layanan Digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Cianjur.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini merupakan bagian penutup, penulis menarik kesimpulan mengenai apa yang telah diuraikan serta memberikan saran-saran sebagai pendapat dan ungkapan kepedulian penulis terhadap permasalahan yang dikemukakan dalam penulisan hukum ini.