

Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online* Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi

Eriek Gunawan Arsyad¹, Ike Rachmawati²

Program Magister Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sukabumi

e-mail: 1eriekgunawan@gmail.com, 2ikerachmawati@ummi.ac.id

Corresponding author: eriekgunawan@gmail.com

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 25-02-2024

Revisi: 28-02-2024

Disetujui: 03-03-2024

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana kebijakan Pelayanan Online diterapkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendorong dan menghambat implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bidang Administrasi Kependudukan, petugas loket pelayanan, dan pemohon layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan Pelayanan Online didukung oleh komunikasi yang efektif, sumber daya yang memadai, dan struktur birokrasi yang tersusun baik. Faktor pendorong meliputi kewenangan dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan, perencanaan program dan kegiatan yang mendukung, serta koordinasi yang baik dengan organisasi perangkat daerah melalui Perjanjian Kerjasama. Namun, terdapat kendala seperti belum optimalnya pelayanan publik berbasis teknologi informasi, kurangnya keterpaduan dan sinkronisasi data kependudukan antar instansi, serta belum adanya pedoman teknis dari Peraturan Walikota dalam implementasi kebijakan Pelayanan Online. Kendala lainnya berasal dari masyarakat, seperti kurangnya pengetahuan dan kesadaran akan penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan, serta masalah jaringan yang sering terjadi.

Kata Kunci: Implementasi, Kebijakan Pelayanan Online, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

The purpose of this study is to evaluate how the Online Service policy is implemented in population administration services in Disdukcapil Sukabumi Regency and identify factors that encourage and hinder its implementation. The research method used is a qualitative approach with data collection through interviews, observation, and documentation. Research informants consisted of the Head of Population Administration, service counter officers, and applicants for population administration services in Disdukcapil Sukabumi Regency. Data analysis is carried out in a qualitative descriptive manner through data reduction, data presentation, and verification. The results showed that the implementation of Online Service policies is supported by effective communication, adequate resources, and a well-structured

bureaucratic structure. Driving factors include authority in carrying out population administration services, planning programs, and supporting activities, as well as good coordination with regional apparatus organizations through Cooperation Agreements. However, there are obstacles such as the lack of optimal information technology-based public services, lack of integration and synchronization of population data between agencies, and the absence of technical guidelines from the Mayor Regulation in the implementation of Online Service policies. Other obstacles come from the community, such as lack of knowledge and awareness of the use of technology in population administration services, as well as network problems that often occur.

Keywords: *Implementation, Online Service Policy, Population Administration*

PENDAHULUAN

Birokrasi pelayan publik dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik secara efektif, efisien dan memuaskan bagisemuanya. Peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat ini cenderung beriringan dengan perkembangan dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat> Hal ini disebabkan masyarakat sudah jenuh dengan layanan yang bertele-tele, terlalu lama, berbelit-belit setiap pengurusan administrasi dengan rantai birokrasi yang panjang (Thariq, 2013). Salah satu jenis pelayanan publik yang dituntut untuk ditingkatkan oleh masyarakat adalah layanan administrasi kependudukan. Setiap warga tentunya mendambakan pelayanan dari pemerintah yang baik, efisien dan memuaskan, namun pada kenyataannya tidak selalu sesuai harapan. Selain itu, banyak isu yang terus berkembang bahwa pelayanan di instansi pemerintahan cenderung kurang menyenangkan bagi pemohon layanan yaitu masyarakat bahkan dapat dikatakan cenderung mengecewakan (Liun, 2014). Pelayanan administrasi kependudukan menjadi kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil). Kabupaten Sukabumi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 12 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kabupaten Sukabumi. Pelayanan administrasi kependudukan layanan kartu tandapenduduk elektronik (KTP-El, kartu keluarga (KK) dan akta kelahiran.

Pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah mencerminkan upaya peningkatan mutu layanan kepada pemohon atau masyarakat. Upaya tersebut terlihat dari adanya website milik Disdukcapil yang selalu menyajikan informasi update sehingga mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi juga memfasilitasi masyarakat dengan pelayanan mobil keliling sehingga layanan administrasi kependudukan dapat dilakukan selain di kantor seperti pada layanan pendaftaran akta pencatatan sipil, perekaman data KTP elektronik maupun penerbitan KTP elektronik.

Disdukcapil Kabupaten Sukabumi juga bekerjasama dengan kecamatan- kecamatan di wilayah Kabupaten Sukabumi dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Ini bertujuan agar masyarakat dalam mengurus administrasi dekat, mudah dan tidak membuang waktu yang lama untuk ke kantor pusat. Kerjasama yang

dijalin yaitu terkait dengan pendaftaran penduduk dan pemanfaatan data penduduk. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi bekerjasama dengan pihak perbankan melalui MoU dalam hal akses pemanfaatan data penduduk. Selain itu adapula kerjasama yang bersifat incidental seperti dengan pihak Polisi, Pihak Imigrasi, Akpol maupun Akabri ketika acara penerimaan taruna.

Pengurusan administrasi Kependudukan bagi seluruh warga Kabupaten Sukabumi sesuai Instruksi Kementerian Dalam Negeri untuk menunda perekaman E-KTP saat pandemi virus corona. Instruksi ini sejalan dengan surat edaran Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil (Ditjen Dukcapil) Kemendagri nomor 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 lalu. Namun sejak 8 Juni 2020 selama pandemi covid 19, perekaman data kependudukan/foto KTP-Elektronik di Kabupaten Sukabumi mengembangkan satu inovasi pelayanan online untuk upaya menekan perkembangan covid-19 pada masa itu. Pentingnya penertiban administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yaitu guna mempermudah dalam hal menelusuri data warga serta menyediakan informasi penduduk secara akurat guna kepentingan masyarakat sendiri maupun pemerintah. Akan tetapi pada kenyataannya, pelayanan administrasi kependudukan hingga saat ini masih dinilai kurang tertib. Hal ini sebagaimana telah dibuktikan oleh Sutriadi (2018) dalam penelitiannya yang menemukan bahwa pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng dilihat dari keefisienan pelayanan E-KTP kurang efektif dan sarana dan prasarana kurang efektif. Begitu juga penelitian Wahyono (2019) menemukan bahwa pelayanan administrasi kependudukan belum baik dikarenakan akses internet serta jaringannya belum maksimal, banyak menghabiskan anggaran karena tidak semua dijalankan secara online.

Peningkatan kualitas pelayanan kepada seluruh masyarakat terus diupayakan oleh Wali Kabupaten Sukabumi semenjak tahun 2019 bagi setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kabupaten Sukabumi. Hal ini sejalan dengan era 4.0 atau yang disebut dengan era digitalisasi sehingga seluruh layanan kepada masyarakat juga harus berjalan dengan penyesuaian secara digitalisasi sehingga diperlukan revolusi sistem layanan yang sudah ada sebelumnya. Layanan administrasi kependudukan menjadi salah satu jenis layanan kepada masyarakat yang harus segera mengikuti digitalisasi karena selama ini banyak mendapatkan keluhan dari masyarakat secara langsung maupun melalui berbagai media atas ketidakpuasan masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi kemudian menerapkan kebijakan digitalisasi layanan melalui program "Disdukcapil Kabupaten Sukabumi Pelayanan Online". Ini merupakan suatu kebijakan baru dalam sistem pemerintahan khususnya untuk mengurus administrasi kependudukan dengan mengaplikasikan teknologi Tanda Tangan Elektronik (TTE). *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan ini ditujukan untuk layanan Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran sejak tahun 2019 yang lalu dengan tujuan agar untuk mempercepat, membuat efektif dan lebih efisien (Alhidayatullah, 2023). Hal ini dikarenakan, Kepala Disdukcapil Kabupaten Sukabumi hanya menandatangani dari 5.000 hingga berkas tiap hari padahal, Kepala Dinas ini juga memiliki tugas dan tanggung jawab lain selain membubuhkan tandatangan tersebut. Oleh karena itu,

sistem tanda tangan elektronik dengan berbentuk barcode menjadi solusi yang dinilai paling efektif agar pelayanan administrasi kependudukan tidak tertunda. Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi ini merupakan wujud pelayanan prima dalam administrasi kependudukan seperti kewajiban pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan prima tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Dalam Bab 21 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, disebutkan bahwa pemerintah daerah dapat melaksanakan usaha-usaha inovasi untuk meningkatkan kinerja daerahnya. Yang dalam hal ini, inovasi yang dilakukan yaitu dengan membuat kebijakan *Pelayanan Online*. Masalah kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan tetap terjadi dan perlu diwaspadai seperti ketersediaan dan keberlanjutan tenaga teknik yang mendukung layanan digitalisasi karena ada beberapa pegawai seperti tenaga IT, manajemen *front office* maupun *back office*, tim kreatif, tim monitoring adalah bukan berstatus pegawai negeri sipil dengan kontrak kerja terbatas sehingga sulit dipertahankan keberadaannya dalam birokrasi. Pegawai yang berstatus pegawai negeri sipil juga masih rentan dimutasi ke bagian atau dinas lain sehingga menjadi kendala untuk keberlanjutan kebijakan *Pelayanan Online* ini (Afriyanni, 2021).

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* ini keberhasilannya sangat ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi (Bimasakti, 2018). Pada pelaksanaannya digitalisasi layanan administrasi kependudukan belum optimal dikarenakan faktor komunikasi, sumber daya dan disposisi yang kurang mendukung implementasinya. Pada faktor komunikasi dinilai menjadi penghambat karena tidak terlaksana dengan baik mulai dari transmisi informasi, kurang jelasnya informasi dan kurangnya konsistensi informasi ke Disdukcapil. Pada aspek sumber daya masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, sarana prasarana kurang memadai dan ketidakjelasan kewenangan terkait dengan kebijakan *Pelayanan Online*. Pada aspek disposisi, meskipun sudah ada kemauan dan keinginan dari pelaksana kebijakan namun karena kebijakan baru maka tingkat pengetahuan dan pemahaman untuk melaksanakannya masih kurang. Berbeda pada aspek struktur birokrasi yang mampu mendukung pelaksanaan kebijakan *Pelayanan Online* karena Disdukcapil memiliki bidang khusus untuk menangani masalah teknologi, birokrasi yang ramping, jelas dan tidak berbelit-belit.

Tujuan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* ini belum sepenuhnya tercapai khususnya dalam layanan administrasi kependudukan. Hal ini sebagaimana temuan-temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya *research gap*. Hasil penelitian Rosita (2020) menemukan bahwa implementasi kebijakan digital pada pencatatan akta kelahiran secara online sudah berjalan lebih efektif dan efisien serta sudah ada kemandirian dari masyarakat untuk mengurus sendiri. Begitu juga dengan penelitian Kamal (2021) yang menemukan bahwa kebijakan digitalisasi di Disdukcapil Kabupaten Pasuruan sudah memberikan kepuasan kepada pemohon/masyarakat karena adanya kemudahan, kecepatan, efisiensi dan efektivitas sehingga masyarakat dapat memanfaatkannya untuk berbagai jenis keperluan. Berbeda dengan temuan Aryani (2021) bahwa implementasi kebijakan digitalisasi di Disdukcapil Kota Surabaya masih menemui banyak kendala sehingga

belum berjalan optimal karena masyarakat belum terbiasa dengan sistem online. Melinda (2020) juga menemukan berbeda dalam penelitiannya yaitu banyak kendala yang menjadikan implementasi kebijakan digital terhabat seperti jaringan, server *breakdown* atau masalah dalam aplikasi itu sendiri.

Hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan melalui wawancara kepada Soheh Abdurohman Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk Disdukcapil Kabupaten Sukabumi diperoleh informasi bahwa kebijakan *go digital* sudah diterapkan sejak tahun 2019 sebagai inovasi Pelaksanaan kebijakan *Pelayanan Online* diawali dengan meluncurkan aplikasi teknologi Tanda Tangan Elektronik (TTE) untuk pengurusan Kartu Keluarga dan Akte Kelahiran. Kartu Keluarga dan Akte kelahiran tersebut memiliki kekuatan hukum yang sama dan bentuknya sama persis, pembedanya hanya 2 yaitu online pakai barcode sedangkan yang dari kantor Disdukcapil memakai cap. Adapun pendaftaran secara online bisa dilakukan lewat website Disdukcapil dan nantinya akan terintegrasi dengan sistem Ditjen Dukcapil Kemendagri. Namun adakalanya karena pengetahuan masyarakat yang kurang, tidak bisa menguasai teknologi, tidak paham tata caranya maka sistem akan menolak permohonan jika data yang dimasukkan tidak sinkron sehingga itu menjadi kendala bagi masyarakat dan menilai lebih baik menggunakan sistem manual seperti dahulu (Hasil wawancara, 7 Desember 2021 di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi).

Fenomena implementasi kebijakan *Pelayanan Online* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yang tidak terlepas dari kendala seperti kurang pahamnya masyarakat tentang bagaimana tata cara pembuatan akte kelahiran secara online karena kurangnya sosialisasi dari pemerintah di desa maupun kelurahan, dan data dari pemohon yang kurang sinkron sehingga ditolak oleh sistem. Hal-hal tersebut pada akhirnya membuat masyarakat lebih senang membuat akte kelahiran secara manual seperti dahulu. Harapan yang ingin dicapai oleh pemerintah dengan membuat kebijakan *Pelayanan Online* adalah untuk mempermudah, mempercepat, efisien dan efektif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Hal inilah yang menjadi *fenomena gap* karena tidak ada kesesuaian antara fakta lapangan dengan harapan yang ingin dicapai melalui implementasi kebijakan *Pelayanan Online* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Masalah Penelitian

Masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimanakah implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dan apa faktor pendorong dan kendala dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendorong dan kendala-kendala dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

KAJIAN TEORI

Pengertian Administrasi Publik

Chandler dan Plano menyebutkan tentang pengertian administrasi publik yaitu suatu proses untuk mengatur sumberdaya maupun personal untuk diorganisir dan dikoordinasikan guna merumuskan, mengimplementasikan dan melakukan pengelolaan terhadap keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik (Pasolong, 2011). Administrasi publik merupakan usaha yang mencerminkan adanya kerjasama dalam suatu organisasi yang berstatus badan negara atau instansi pemerintah baik pada cabang eksekutif, cabang yudikatif maupun cabang legislative sehingga menjadi bagian pada proses politik dalam kaitannya dengan sector swasta untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Wilson menyebutkan bahwa administrasi publik sebagai hal-hal yang berkaitan dengan urusan pemerintahan dengan alasan bahwa pemerintah memiliki tujuan untuk melaksanakan pekerjaan publik dengan efektif dan efisien sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat atau publik (Syafri, 2012). Dimock & Dimock (1992) membuat pembagian dalam empat komponen terkait dengan administrasi publik. Pertama, hal-hal yang telah dilaksanakan oleh pemerintah, seperti apa kebijakan dan tindakan para politisi, kewenangan, lingkungan kerja, proses menentukan tujuan, kebijakan administratif yang siatnya kedalam dan perencanaan-perencanaan yang telah disusun. Kedua, cara dari pemerintah dalam mengatur instansi/ badan/ organisasi, sumberdaya manusia yang ada, pembiayaan usaha dari segi formalnya. Ketiga, cara yang digunakan oleh setiap administrator dalam mewujudkan kerjasama untuk mencapai tujuan, didalamnya termasuk proses koordinasi, pelimpahan kewenangan, pengawasan dan hubungan dengan masyarakat. Keempat, tanggungjawab dari pemerintah dalam bentuk pengawasan ke badan eksekutif dan badan perwakilan rakyat serta badan yudikatif.

Teori Kebijakan Publik

Kebijakan publik ditetapkan setelah melalui proses panjang dengan melibatkan banyak komponen secara kompleks dan dilakukan dalam tahapan-tahapan tertentu. William Dunn (Winarno, 2007) menyebutkan bahwa tahapan kebijakan publik meliputi:

- 1) **Penyusunan Agenda**

Tahap ini merupakan tahap pertama dalam penyusunan kebijakan publik dengan menempatkan prioritas masalah sebagai agenda publik yang perlu segera diatasi. Beberapa masalah pada dasarnya akan saling bersaing untuk diprioritaskan dalam agenda kebijakan dan perumus kebijakan sehingga tidak semua masalah dapat menjadi fokus bahasan. Dalam hal ini, penyusunan agenda adalah langkah awal dari suatu kebijakan yang akan ditetapkan didasarkan atas prioritas masalah yang ada.

- 2) **Formulasi kebijakan**

Masalah yang menjadi prioritas tersebut kemudian masuk dalam agenda kebijakan guna dilakukan pembahasan bersama oleh para pembuat kebijakan.

Pada proses pembahasan ini, akan ditawarkan beberapa alternatif upaya pemecahan masalah yang akan dituangkan dalam suatu kebijakan. Diharapkan dengan adanya pembahasan bersama akan ditemukan solusi atau upaya terbaik dalam mengatasi masalah yang sudah masuk dalam agenda kebijakan tersebut.

3) Adopsi kebijakan

Tahapan ini merupakan proses pemilihan satu alternatif upaya pemecahan masalah dari banyaknya alternatif yang sudah dibahas sebelumnya.

4) Implementasi kebijakan

Tahapan ini merupakan langkah nyata pemerintah maupun badan-badan instansi pelaksana guna mengimplementasikan kebijakan. Implementasi dilakukan oleh setiap instansi dari tingkat paling bawah hingga paling atas, akan tetapi tidak semua kebijakan didukung atau diterima oleh pelaksana. Hal ini menjadi tantangan dan penghambat dalam mewujudkan keberhasilan implementasi suatu kebijakan.

5) Evaluasi kebijakan

Tahapan ini merupakan tahap terakhir yaitu untuk dilakukan penilaian terhadap implementasi kebijakan sehingga dapat diketahui dampak atau hasil dari implementasi tersebut. Hasil evaluasi ini akan dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan dikemudian hari sehingga diharapkan kebijakan baru akan memberikan hasil atau dampak yang lebih baik.

Teori Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana diatur dalam perundang-undangan baik berupa layanan barang, layanan jasa atau layanan administrasi lainnya yang diselenggarakan oleh instansi pelayanan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah "suatu kegiatan guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh pelayanan masyarakat sebagaimana diatur dalam perundang-undangan". Dalam hal ini yang menjadi hakikat pada pelayanan publik adalah upaya memberikan pelayanan secara optimal kepada masyarakat sebagai wujud pengabdian aparat pemerintah. Nurcholis (2005) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah layanan yang diberikan oleh pemerintah maupun instansi pemerintah kepada masyarakat guna pemenuhan kebutuhan dasar dan menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Kemudian Sinambela (2006: 5) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah upaya dari aparat pemerintah atau instansi pemerintah untuk memenuhi segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat karena tanggung jawab negara adalah memberikan kesejahteraan rakyat.

Teori Implementasi Kebijakan

Wahab (2004:65) menyebutkan bahwa implementasi kebijakan publik berkaitan

erat dengan jaringan kekuatan politik, kekuatan ekonomi dan kekuatan sosial baik secara langsung maupun tidak langsung yang mempengaruhi setiap pihak yang terlibat dan berdampak positif maupun negatif. Kemudian Lester dan Stewart (Winarno, 2007), menyebutkan bahwa implementasi kebijakan diartikan sebagai suatu alat dalam administrasi hukum yang mengatur bagi instansi, prosedur maupun teknik secara bersama-sama guna mendapatkan dampak yang telah ditetapkan sebelumnya.

Implementasi kebijakan diartikan oleh Nugroho (2003:158) yaitu suatu proses untuk menerapkan kebijakan baik langsung maupun tidak. Implementasi kebijakan secara langsung dapat dalam bentuk kegiatan atau program tertentu sedangkan kebijakan tidak langsung yang dilakukan dengan membuat formulasi suatu kebijakan yang sifatnya adalah turunan dari suatu kebijakan itu sendiri.

Berdasarkan pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tindakan yang dilaksanakan oleh pemerintah melalui badan atau instansi guna mewujudkan ketercapaian tujuan dari dibuatnya kebijakan publik sehingga diharapkan dapat memberikan dampak maupun akibat yang baik kepada masyarakat umum.

Implementasi kebijakan dapat berhasil maupun gagal karena banyak faktor yang mempengaruhi. George Edward III menyebutkan bahwa terdapat empat faktor yang berpengaruh terhadap implementasi kebijakan yaitu Faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Konsep Kebijakan Pelayanan Online

Kebijakan *Pelayanan Online* merupakan kebijakan yang menerapkan Proses digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan (Admindex) melalui tanda tangan elektronik (TTE). Kebijakan ini diambil oleh pemerintah dengan pertimbangan bahwa saat ini masyarakat yang berada dalam era digitalisasi dimana seluruh urusan pribadi maupun pekerjaan dapat dikelola melalui smartphone. Keberadaan teknologi yang berkembang pesat ini pada akhirnya memberikan kemudahan bagi setiap instansi untuk memberikan layanan kepada masyarakat (<https://dukcapil.kemendagri.go.id>)

Data dokumen kependudukan (kecuali KTP-el dan KIA) dapat dicetak mandiri dengan kertas putih HVS melalui digitalisasi dan TTE yang diterapkan Disdukcapil secara massif sejak periode awal 2019. Keabsahan dokumen yang dicetak di atas kertas HVS 80 gram tersebut dijamin, dan asli atau tidaknya dokumen tersebut dapat dipindai menggunakan QR (*quick response*) scanner pada aplikasi di smartphone. Kode QR pada dokumen di kertas HVS ini sebagai ganti tanda tangan dan cap basah yang dulu dicetak dengan *security printing*. Oleh karena itu, kebijakan Pelayanan Online sekarang ini sangat mudah untuk mengetahui keaslian dokumen kependudukan dengan tanda tangan elektronik, cukup dipindai dengan QR code scanner.

Kebijakan *Pelayanan Online* ini mengganti *security printing* menjadi kertas putih biasa, negara pun bisa menghemat Rp450 miliar di tahun 2020. Dan yang tak kalah penting, karena pencetakan dokumen kependudukan bisa dilakukan penduduk secara mandiri di rumah melalui layanan online atau melalui administrasi, maka otomatis bakal menghilangkan praktik pungli dan percaloan.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sugiyono (2015) bahwa pendekatan tersebut merupakan metode yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sesuatu pada objek alamiah yang merupakan antithesis dari eksperimen. Di sini, peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci. Pada penelitian kualitatif menggunakan teknik pengumpulan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dipilih dengan pertimbangan bahwa permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah mendeskripsikan, menguraikan tentang masalah penelitian yang meliputi implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dan faktor pendorong serta faktor pendukung implementasi kebijakan *go digital* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Teknik Pengumpulan Data

Mengumpulkan data merupakan kegiatan penting dalam penelitian guna memperoleh data yang dibutuhkan secara akurat dan lengkap. Penulis yang mengambil data tanpa menggunakan Teknik tertentu akan berdampak pada hasil data yang diperoleh tidak memenuhi standar yang ditentukan sebelumnya (Sugiyono, 2015:308). Penulis pada penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam, observasi, Dokumentasi Informan yang diambil oleh peneliti adalah orang-orang yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian. Informan tersebut meliputi:

1. Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan Disdukcapil Kabupaten Sukabumi
2. Petugas Front Office pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.
3. Pemohon layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukabumi.

Analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari lapangan melalui wawancara, observasi maupun dokumentasi. Dalam hal ini, penulis mengorganisasikan data-data yang telah diperoleh dalam kategori tertentu, dijabarkan dalam unit analisis, membuat pola, memilah data yang penting dan data yang tidak diperlukan sehingga dapat ditarik kesimpulan yang akurat dan terpercaya (Sugiyono, 2015).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi

Pentingnya pelayanan administrasi kependudukan khususnya secara digital sangat diharapkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan paradigma baru penyelenggaraan pemerintah daerah yang ditandai dengan diterapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa konsekuensi yang luas bagi lembaga pemerintahan di tingkat daerah. Dalam rangka mewujudkan tujuan

otonomi daerah yaitu mempercepat tercapainya kesejahteraan rakyat melalui peningkatan pelayanan publik di daerah, maka lembaga pemerintah di tingkat daerah dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang mudah, cepat dan murah sebagaimana yang selalu di idam- idamkan oleh masyarakat selama ini.

Disdukcapil Kabupaten Sukabumisebagai salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan dalam bidang administrasi kependudukan juga diharuskan memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat sehingga dapat mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Disdukcapil Kabupaten Sukabumidalam pelayanan adminitrasi kependudukan telah mengikuti kebijakan pemerintah untuk menerapkan digitalisasi dalam layanannya.

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam penelitian ini dapat dilihat dari empat aspek yaitu *communication* (komunikasi), *resources* (sumber daya), *dispotisions or attitude* (sikap) dan *bureaucratic structure* (struktur birokrasi). Proses komunikasi kebijakan *go digital* dikatakan berhasil apabila memenuhi tig hal yaitupenyaluran (transmisi) yang baik akan menghasilkan implementasi yang baik pula, adanya kejelasan yang pelaksana kebijakan sehingga tidak membingungkan dalam telaksanaannya, dan adanya konsistensi yang diberikan pelaksanaan kebijakan.

a. Aspek Komunikasi

Terkait dengan aspek komunikasi pada implementasi kebijakan Pelayanan Online dalam layanan administrasi kependudukan seperti dalam wawancara di bawah ini:

“Arahnya pelayanan online jadi dan ke masyarakat selaku pihak semua arsip-arsip itu di yang menerima langsung transformasi dari manual ke digital. Jadi orang bisa mengajukan permohonan dari rumah, jadi nanti akan berubah menjadi arsip digital. Hasilnya bisa di kirimkan lewat email pemohon jadi bisa dicetak sendiri dokumen-dokumen yang sudah menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) seperti KK, akte kematian, akte perceraian akte kelahiran. Dicetak di kertas putih A4 80 yang gram. Yang di cetak di kartu hanya KTP atau KIA. Kedepannya masyarakat bisa memilih dikirim melalui COD atau ambil sendiri di kantor layanan, arahannya kedepan seperti itu. Nantinya secara bertahan diberlakukan seluruh dokumen secara digital termasuk KTP jadi digital, biar hemat biaya, tidak ada kasus ktp hilang. Sudah konsisten karena ada peraturan perundang-undnaganyang mengatur dan SOP yang dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan layanan digital (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 21 Januari 2024). Lewat online dan web ada sosialisasinya ke masyarakat (Wawancara dengan Petugas Loket 2 Dispendukcapi Kabupaten Sukabumi, 22 Januari 2024).

Berdasarkan hasil wawancara penelitian ini dapat diketahui bahwa implementasi *Pelayanan Online* pada pelayanan administrasi kependudukan sudah dikomunikasikan dengan baik level Pimpinan dan keseluruhan warga Kabupaten Sukabumi dengan jelas melalui daring atau online. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa aspek komunikasi dalam implementasi kebijakan Pelayanan Online telah memenuhi proses penyaluran informasi yang baik, kejelasan informasi dan

konsistensi informasi dari Pemerintah Kabupaten Sukabumi ke Disdukcapil Kabupaten Sukabumi kebijakan tersebut.

Faktor yang berpengaruh terhadap komunikasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan adalah transmisi atau penyaluran informasi (Transmisi), kejelasan informasi dari atas ke bawah, dan konsistensi informasi kebijakan *Pelayanan Online* layanan administrasi kependudukan.

b. Aspek Sumber Daya (Resources)

Dari aspek sumber daya, sudah mendukung seperti SDM itu kita ada sekitar 69 pegawai disini, dengan pendidikan minimal SMA tapi kebanyakan S1. Jadi menurut saya untuk SDM sudah mendukung baik dari kuantitas maupun kualitas. Untuk anggaran sendiri sudah dianggarkan oleh pemerintah daerah jadi misal tidak mencukupi ya tidak masalah karena inikan kebijakan bertahap nggak bisa setahun langsung sukses. Setiap tahun kan dianggarkan jadi bisa sambal jalan antara kebutuhan anggaran dan pelaksanaannya” (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 21 Januari 2022).

Sumberdaya yang ada sdm, anggaran maupun fasilitasnya. Kalau nggak mendukung ya nggak bisa jalan, nyatanya layanan online disini berjalan lancar aja memang kadang serverdown, jaringan kadang terhambat tapi itu hanya hambatan sementara dan bukan menjadi penghambat implementasi kebijakan” (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 1 Juni 2022).

Berdasarkan wawancara di atas, dapat diketahui bahwa keberhasilan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan didukung oleh faktor sumber daya mulai dari kualitas dan kuantitas sumberdaya manusia (pegawai) di Disdukcapil, anggaran tahunan dan fasilitas yang untuk memproses layanan online khususnya layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukabumi.

c. Aspek Sikap (Dispositions Or Attitude)

Hasil reduksi wawancara terkait dengan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan ditinjau dari aspek sikap. tentunya kita semua disini mendukung biar ada peningkatan, yang dulu pelayanan bisa selesai sebulan sehingga dengan kebijakan *Pelayanan Online* bisa cepet selesai sesuai dengan SOP karena informasi sekarang kan lebih mudah ke arah digitalisasi. Bahkan Disdukcapil memiliki slogan Disdukcapil *Pelayanan Online* atau Disdukcapil BISA yang artinya Bersih, Inovasi, Sabar, Adaptif” (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi 21 Januari 2024).

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa sebagai pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi telah memahami dan memiliki komitmen untuk mendukung implementasi kebijakan *Pelayanan Online*. Komitmen ini dibuktikan dengan melihat alasan implementor untuk dapat melaksanakan implementasi, tujuan/perubahan yang ingin dicapai, dan perubahan yang telah dicapai para implementor untuk implementasi kebijakan *Pelayanan Online* adalah layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, mudah dan sesuai dengan SOP. Semua pernyataan di atas, menunjukkan bahwa Bidang Pengelolaan Informasi.

Administrasi Kependudukan (PIAK) menjadi bidang yang paling berperan dalam

implementasi kebijakan Pelayanan Online. Bidang ini merupakan bidang yang memiliki tugas untuk pengumpulan, perekaman, pengolahan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penerbitan dokumen penduduk, pertukaran data penduduk, dalam rangka menunjang pelayanan publik, serta penyajian informasi kependudukan guna perumusan kebijakan dibidang pemerintahan dan pembangunan.

d. Aspek Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Hasil reduksi wawancara terkait dengan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan ditinjau dari aspek struktur birokrasi. layanan online atau Pelayanan Online itu sudah sesuai dengan SOP nya, kita punya peraturan perundang-undangan yang mendukung jadi setiap pelaksana mudah dalam mengimplementasikannya. Itu sudah tertuang dalam Perbup No 69 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Secara birokrasi sendiri, Disdukcapil mengikuti Perbup tentang Struktur organisasi, tugas dan fungsi" (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 17 Januari 2024).

Pernyataan di atas, menunjukkan bahwa Disdukcapil dalam mengimplementasikan kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan didukung oleh faktor struktur birokrasi baik dari adanya standar operasional prosedur layanan.

Pelayanan Online maupun dari struktur organisasi khususnya pada bidang PIAK. SOP layanan online administrasi kependudukan berpedoman pada Peraturan Daerah Kabupaten Sukabumi Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan struktur organisasi dibuat berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 69 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Faktor Pendorong dan Kendala- Kendala Dalam Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online* Pada Layanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi

a. Faktor Pendorong Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online*

Pembangunan bidang kependudukan dalam 5 (lima) tahun terakhir mengalami peningkatan terkait dengan peningkatan kualitas, pengendalian pertumbuhan dan kuantitas, pengarahannya mobilitas dan persebaran penduduk yang serasi dengan daya dukung alam dan daya tampung lingkungan, serta pengembangan informasi dan administrasi kependudukan dan terlaksananya kebijakan kependudukan yang serasi antar kebijakan kependudukan nasional dengan kebijakan kependudukan Kabupaten Sukabumi. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi memiliki faktor-faktor yang pendorong implementasi kebijakan *Pelayanan Online* secara internal berupa adanya kewenangan Disdukcapil untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai peraturan yang berlaku; merencanakan program dan kegiatan yang mendukung pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan; penyusunan program dan kegiatan yang dapat meningkatkan partisipasi

masyarakat dalam kepemilikan dokumen administrasi kependudukan; mengelola database kependudukan; dan menyusun peraturan perundang-undangan yang mengatur penyelenggaraan administrasi kependudukan.

b. Kendala-Kendala Dalam Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online*

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi terdapat kendala yang dapat menghambat yaitu kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan. Hasil reduksi wawancara terkait dengan kendala-kendala implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan. Antara lain masyarakat itu masih banyak yang belum paham teknologi jadi agak sulit juga gitu. Tapi tetap saja kita berikan edukasi, sosialisasi untuk layanan online seperti apa langkahnya. Harapannya kedepan masyarakat sudah familiar dengan layanan digital jadi bisa mandiri " (Wawancara dengan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, 21 Januari 2024).

Hasil penelitian ini menemukan bahwa pada praktik dilapangan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* belum sepenuhnya berjalan lancar. Hal ini dikarenakan kurangnya pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam mengurus layanan administrasi kependudukan online secara mandiri; dan tidak semua masyarakat familiar dengan teknologi informasi maupun memanfaatkannya sehingga ada kecenderungan untuk meminta bantuan pihak lain dalam kepengurusannya.

Hasil studi dokumen Renstra Disdukcapil Kabupaten Sukabumi tahun 2021, dapat diketahui bahwa faktor kendala dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* di antaranya yaitu: Belum optimalnya pembangunan *Pelayanan administrasi kependudukan* yang bersih dan berintegritas, Belum optimalnya penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Belum optimalnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat. Belum optimalnya pengelolaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIADK) yang transparan dan dapat memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang mudah, cepat, akurat dan bebas pungutan.

Pembahasan

Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi ini merupakan wujud pelayanan prima dalam administrasi kependudukan seperti kewajiban pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan prima tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Bab 21 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, disebutkan bahwa pemerintah daerah dapat melaksanakan usaha-usaha inovasi untuk meningkatkan kinerja daerahnya. Dalam hal ini, inovasi yang dilakukan yaitu dengan membuat kebijakan *Pelayanan Online*. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dalam mengimplementasikan kebijakan *Pelayanan Online* pada pelayanan administrasi kependudukan sudah sesuai dengan teori

implementasi kebijakan versi George Edward III yang meliputi *Communication* (komunikasi), *Resources* (sumber daya), *Dispositions or attitude* (sikap) dan *Bureaucratic structure* (struktur birokrasi) (Subarsono (2013: 91). Untuk lebih jelasnya, peneliti dapat menjabarkan masing-masing aspek seperti di bawah ini.

a. Aspek Komunikasi

Aspek komunikasi menjadi langkah pertama yang dilakukan untuk mengimplementasikan kebijakan publik "*Pelayanan Online*" dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi, baik komunikasi dari Wali Kabupaten Sukabumi ke Disdukcapil maupun dari Disdukcapil ke masyarakat langsung. Ini sesuai dengan teori dari Subarsono (2013:91) bahwa komunikasi harus dilakukan dengan benar sebagai upaya pertama dalam penyebaran informasi yang tepat dari atas hingga ke bawah maupun sebaliknya informasi dari bawah menuju ke atas.

Komunikasi merupakan salah satu elemen penting yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik "*Pelayanan Online*" dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Kebijakan *Pelayanan Online* tersebut harus disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait, sehingga informasi yang disampaikan harus akurat. Apabila penyampaian tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas, tidak memberikan pemahaman atau bahkan tujuan dan sasaran kebijakan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi suatu penolakan atau resistensi dari kelompok sasaran yang bersangkutan.

Berdasarkan temuan penelitian, penulis dapat menganalisis bahwa keberhasilan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan didukung oleh faktor komunikasi mulai dari adanya transmisi atau penyaluran informasi, kejelasan dan konsistensi informasi oleh Disdukcapil sebagai lembaga pelaksana teknis layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukabumi. Penyampaian informasi yang dilakukan oleh Disdukcapil baik dari media sosial dan media langsung dapat dengan mudah ditangkap atau dicerna secara jelas oleh masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah untuk mengetahui ketentuan kebijakan *Pelayanan Online* ini di situs website Disdukcapil melalui internet secara umum terkait dengan layanan online yang diselenggarakan Disdukcapil, ketentuan layanan, syarat dan mekanisme layanan online.

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* sudah transparan karena Disdukcapil Kabupaten Sukabumi memiliki website yang berfungsi untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat baik tentang kebijakan proses pendaftaran online pembuatan KTP el dan KK, prosedurnya, maupun persyaratan. Dalam website tersebut, pemohon juga dapat melakukan pengecekan proses layanan sudah sampai mana sehingga pemohon tidak perlu datang ke Disdukcapil hanya untuk menanyakan proses pembuatan KTP el dan KK nya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Bimasakti (2018) yang menemukan bahwa implementasi kebijakan *Pelayanan Online* ini keberhasilannya turut ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi, struktur birokrasi (Bimasakti, 2018). Pada pelaksanaannya digitalisasi layanan administrasi

kependudukan belum optimal dikarenakan faktor komunikasi, sumber daya dan disposisi yang kurang mendukung implementasinya. Pada faktor komunikasi dinilai menjadi penghambat karena tidak terlaksana dengan baik mulai dari transmisi informasi, kurang jelasnya informasi dan kurangnya konsistensi informasi ke Disdukcapil. Pada aspek sumber daya masih rendahnya kualitas sumber daya manusia, keterbatasan anggaran, sarana prasarana kurang memadai dan ketidakjelasan kewenangan terkait dengan kebijakan *Pelayanan Online*. Pada aspek disposisi, meskipun sudah ada kemauan dan keinginan dari pelaksana kebijakan namun karena kebijakan baru maka tingkat pengetahuan dan pemahaman untuk melaksanakannya masih kurang. Berbeda pada aspek struktur birokrasi yang mampu mendukung pelaksanaan kebijakan *Pelayanan Online* karena Disdukcapil memiliki bidang khusus untuk menangani masalah teknologi, birokrasi yang ramping, jelas dan tidak berbelit-belit.

b. Aspek Sumber Daya (*Resource*)

Sumber daya menjadi salah satu faktor penting dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Sumber daya ini meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, dan sumber daya fasilitas. Sumber daya manusia berkenaan dengan kecakapan pelaksanaan kebijakan publik untuk mengimplementasikan kebijakan secara efektif. George Edward (dalam Tangkilisan, 2003:55- 88) menyatakan bahwa sumber daya dikatakan baik dilihat dari sumber daya manusia, anggaran dan fasilitas.

Penelitian ini menemukan bahwa aspek sumber daya implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yang mendukung mulai dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (pegawai) di Disdukcapil, anggaran tahunan dan fasilitas yang untuk memproses layanan online khususnya layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukabumi. Temuan ini sejalan dengan teori Subarsono (2013: 91) yang menyatakan bahwa sumber daya pada organisasi ini memiliki peran penting untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dapat berupa sumber daya manusia, sumber daya keuangan, sarana prasarana pendukung dan lain sebagainya yang jumlahnya relatif banyak namun menentukan tingkat keberhasilan implementasi kebijakan.

Faktor sumber daya manusia yaitu kuantitas berupa ketersediaan jumlah sumber daya manusia sebagai lembaga pelaksana teknis layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sukabumi sudah memadai karena sudah terdapat 69 pegawai dimana diantaranya memiliki jabatan dengan golongan eselon IIa sebanyak 1 orang, Golongan III 57 orang, dan golongan II 8 orang. Dilihat dari kualitas pegawai mayoritas memiliki tingkat pendidikan tinggi yaitu 38 orang dengan lulusan Sarjana, 5 orang lulusan Magister dan 3 orang lulusan Diploma serta telah memiliki pengalaman bekerja maupun mengikuti kegiatan Diklat, workshop maupun seminar dalam rangka mendukung keberhasilan implementasi kebijakan *Pelayanan Online*.

Pengetahuan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi sudah optimal yang

dilihat dari kemampuan para pegawai dalam melakukan pekerjaannya berdasarkan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) masing-masing pegawai. Pengetahuan pegawai di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi juga didukung dengan adanya pengalaman, dan tingkat pendidikan untuk pelaksanaan tugas masing-masing pegawai termasuk petugas pelayanan KTP el dan KK.

Pegawai Disdukcapil Kabupaten Sukabumi telah melaksanakan pelayanan digitalisasi administrasi kependudukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Pegawai tersebut telah mengetahui dengan baik langkah-langkah prosedur digitalisasi administrasi kependudukan sehingga dapat memberikan keterangan kepada masyarakat pemohon dengan jelas dan dapat dipahami.

Faktor sumber daya anggaran telah didukung oleh Pemerintah Kabupaten Sukabumi dengan alokasi khusus besaran anggaran tiap tahunnya. Hal ini dikarenakan pemerintah Kabupaten Sukabumi memiliki harapan yang besar untuk keberhasilan kebijakan *Pelayanan Online* pada seluruh OPD termasuk di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan Pelayanan Online dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi berjalan dengan baik karena adanya dukungan anggaran dari Pemerintah Kabupaten Sukabumi tiap tahunnya. Adanya dukungan anggaran dalam implementasi kebijakan Pelayanan Online di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi ini sejalan dengan pendapat Mazmanian dan Sabatier seperti dikutip oleh (Subarsono, 2005:97) mengatakan bahwa sumber daya keuangan merupakan faktor krusial yang mendukung dalam kebijakan. Sumber daya finansial menjadi sangat penting dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program atau kebijakan, bahkan terkadang program memerlukan budget yang banyak untuk menghasilkan program atau kebijakan yang berkualitas pula.

c. Aspek Sikap (*Dispositions Or Attitude*)

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi didukung dengan disposisi implementator yaitu sikap dari pegawai Disdukcapil, sikap dari OPD terkait dan masyarakat selaku penerima kebijakan. Disposisi implementator dalam hal ini meliputi kemauan, keinginan dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan Pelayanan Online dalam layanan administrasi kependudukan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat tercapai. Temuan penelitian ini sudah sesuai dengan teori Subarsono (2013: 91) bahwa pelaksana kebijakan memiliki sikap positif berarti ada dukungan besar atas keberhasilan implementasi kebijakan sedangkan pelaksana yang tidak mendukung cenderung akan menghambat keberhasilan implementasi.

Proses disposisi ini memerlukan pengetahuan, pemahaman dan pendalaman terhadap kebijakan yang kemudian akan timbul sikap menerima terhadap kebijakan. Sikap penerimaan dari pegawai Disdukcapil, sikap dari OPD terkait dan masyarakat sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi Pelayanan Online dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur Birokrasi termasuk salah satu faktor yang penting dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi. Ada dua karakteristik utama dari struktur birokrasi menurut Edward, yaitu prosedur-prosedur kerja ukuran dasar atau sering disebut sebagai *Standard Operating Procedures* (SOP) dan fragmentasi (Winarno, 2014:206). SOP yang baik adalah yang mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerja implementor. Harapannya, dengan adanya SOP, sumber daya pengampu kebijakan mampu dapat menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP sehingga dapat menimbulkan efektivitas dan efisiensi kinerja, sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa struktur birokrasi yang terdapat pada implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari aspek SOP dan aspek struktur birokrasi. Pada aspek SOP, Disdukcapil Kabupaten Sukabumi telah memiliki SOP seluruh jenis layanan administrasi kependudukan secara online maupun *offline*. Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan untuk dijadikan acuan dan pedoman pelaksanaan layanan bagi Disdukcapil.

Pada aspek struktur birokrasi, Disdukcapil Kabupaten Sukabumi telah memiliki struktur birokrasi sehingga memudahkan dalam pembagian tugas sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 73 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi.

Faktor Pendorong dan Kendala- Kendala dalam Implementasi Kebijakan *Pelayanan Online* Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi.

Penelitian ini menemukan bahwa faktor pendorong dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yaitu adanya koordinasi yang baik dengan OPD terkait melalui pelaksanaan Perjanjian Kerjasama (PKS). Hasil penelitian ini sejalan dengan teori implementasi kebijakan Subarsono (2013:) yang menyatakan bahwa struktur birokrasi sebagai pendorong implementasi kebijakan adalah hubungan yang terbentuk dalam implementasi kebijakan pada antar instansi atau lembaga yang saling mendukung dan berkoordinasi. Temuan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Lestari & Suharto (2021) bahwa bagi jajaran kependudukan dan pencatatan sipil, memanfaatkan teknologi informasi sebagai salah satu media komunikasi dan koordinasi bukanlah hal baru.

Kendala dalam implementasi kebijakan *Pelayanan Online* pada layanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yaitu kurangnya pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat untuk penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan. Ini sejalan dengan temuan Aryani (2021) bahwa

implementasi kebijakan digitalisasi di Disdukcapil Kota Surabaya masih menemui banyak kendala sehingga belum berjalan optimal karena masyarakat belum terbiasa dengan sistem online.

KESIMPULAN

Implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dapat dilihat dari empat aspek komunikasi yang mendukung keberhasilan implementasi kebijakan *Pelayanan Online* dalam layanan administrasi kependudukan transmisi atau penyaluran informasi, kejelasan dan konsistensi informasi. Aspek sumber daya yang mendukung mulai dari kualitas dan kuantitas sumber daya manusia (pegawai) dan anggaran tahunan dan fasilitas yang untuk memproses layanan online. Aspek disposisi yaitu sikap dari pegawai Disdukcapil, sikap dari OPD terkait dan masyarakat selaku penerima kebijakan yang mendukung implementasi. Aspek struktur birokrasi telah memiliki SOP seluruh jenis layanan administrasi kependudukan secara online maupun offline. Faktor pendorong meliputi adanya kewenangan Disdukcapil untuk menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan sesuai peraturan yang berlaku; Faktor kendala yang berasal dari instansi Disdukcapil Kabupaten Sukabumi yaitu belum optimalnya pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; belum optimalnya pengelolaan SIAK, capaian kepemilikan dokumen belum sesuai target; kurangnya keterpaduan, sinkronisasi data kependudukan antar instansi / sektor. Disdukcapil Kabupaten Sukabumi hendaknya memperbanyak frekuensi sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat umum melalui kerjasama- kerjasama dengan pihak kelurahan dalam rangka peningkatan pengetahuan, pemahaman dan kesadaran masyarakat terkait dengan penggunaan teknologi dalam layanan administrasi kependudukan secara digital. Masyarakat selaku penerima kebijakan *Pelayanan Online* hendaknya berperan aktif dalam memberikan saran, kritik dan pengaduan terkait dengan layanan administrasi kependudukan secara online. Dengan hal tersebut, maka Disdukcapil Kabupaten Sukabumi dapat terus meningkatkan kualitas layanan online sebagai kebijakan *Pelayanan Online* sesuai kebutuhan dan perkembangan teknologi informasi saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrianni, Afriyanni. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: *Best Practice* Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Pembangunan Nagari*. Vol 6 (1): 76-92.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ajulor, Omoniyi Victor. (2013). Policy Implementation And Rural Poverty Reduction In Nigeria (An Analysis Of The National Poverty Eradication Programme (Napep) In Ado-Odo Ota Local Government Area, Ogun State). *Annual International Interdisciplinary Conference, Aiic 2013*, 24-26 April, Azores, Portugal.

- Alhidayatullah, A. (2023). Digitalisasi Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Daerah Kota Sukabumi. *Jurnal Inspirasi Ilmu Manajemen*, 2(1), 35-44.
- Arisandy, Yudha. (2018). Evaluasi Kebijakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Kota Probolinggo. *Majalah Ilmiah "Dian Ilmu"*, Vol 17 (2): 16-33.
- Cahyaningrum, Anisa. (2019). Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi "Dukcapil Dalam Genggaman" oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol 7(2): 103-115.
- Dey Ian. (2003). *Qualitative Data Analysis*. New York: RNY.
- Dimock and Dimock. (1992). *Administrasi Negara, Terjemahan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Firman, Bimasakti. (2018). Tatakelola Pemerintahan Berbasis Electronic Government Di Kabupaten Semarang (Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang). *Jurnal Penelitian*. Vol 1(1): 1-18.
- Handoyo, Eko. 2014. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Karya.
- <https://dukcapil.kemendagri.go.id/berita/baca/544/cetak-dokumen-kependudukan-di-rumah-dari-file-pdf-masyarakat-makin-dimudahkan-dan-aman>
- <https://indonesia.go.id/kategori/kependudukan/1934/cetak-dokumen-kependudukan-dari-rumah>,
- Liun. (2014). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Bidang Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau. *Jurnal Administrative Reform*, Vol. 2 No. 4: 445-457.
- Melinda, Mona. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (Paduko) Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol. 19 (2): 128- 144.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana. J. (2014). *Qualitative data analysis. A methods sourcebook*: McCandless.
- Moleong, Lexy J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. (2003). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi, Dan Evaluasi*, Jakarta. Elex Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta,
- Peraturan Bupati Sukabui Nomor 69 Tahun 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Presiden Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan

Setiawan, B. (1999). *Evaluasi Proyek: Pengertian Evaluasi Proyek, Aspek-aspeknya dan Metode Memperoleh Gagasan*. Bappenas. Jakarta

Stufflebeam, Daniel L. (2002). "The CIPP Model For Evaluation. Boston: Kluwer Academic Publisher.

Subarsono, AG. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.

Sutriadi, Edi. (2018). Keefektifan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Pada Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik*. Volume 8 Nomor 1: 27-36.

Syafiie, Inu Kencana dkk. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

Thariq, Alfian Nur At. (2013). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malinau (Studi Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan). *eJournal Pemerintahan Integratif*, 2013, 1 (3) : 331-345

Wahab, Solichin Abdul. (2004) *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wahyono, Suko. (2019). Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Malang. *Jurnal Politik dan Sosial Kemasyarakatan*. Vol 11 No 1: 1- 20.

Winarno, Budi. (2007). *Teori Dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.