



Implementasi Kebijakan Pelayanan Daring Melalui Aplikasi “Aku Mandiri” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Dwi Pelyadina¹, Tuty Khairunnisyah¹, Junaidi¹

¹Jurusan Ilmu Administrasi Publik, FISIP Universitas Sriwijaya, Palembang, Indonesia

Korespondensi: dwipelyadina@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menggambarkan proses implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan kerangka pikir yang dikembangkan Edward III (1980). Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah berjalan dengan baik, namun belum maksimal. Hal ini disebabkan beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor penghambat adalah sosialisasi yang dilakukan belum menyeluruh ke semua desa yang ada di Kabupaten Ogan Ilir. Sedangkan faktor pendukung bersumber dari sumber daya yang sudah berjalan dengan baik dilihat dari kualitas dan kuantitas dimana semua operator sudah berjumlah cukup dan sudah mengikuti bimbingan teknis, sikap implementor yang cepat dalam memproses pengajuan yang dilakukan masyarakat serta adanya struktur birokrasi yang sudah sesuai dengan pembagian tugas dan fungsinya masing-masing.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”, Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Abstract

This study seeks to examine the process of adopting online service policies using the "AKU MANDIRI" application at the Population and Civil Registration Office of the Ogan Ilir Regency, as well as the elements that influence it. This study employs a qualitative technique based on Edward III's conceptual framework (1980). The collecting of data involved interviews, documentation, and observation. The study's findings indicate that the Ogan Ilir Regency Population and Civil Registration Service's implementation of online service policies through the "AKU MANDIRI" program has been proceeding satisfactorily but not ideally. This is the result of several encouraging and hindering influences. The impeding problem is that not all communities in Ogan Ilir Regency have been thoroughly socialized. While the supporting factors derive from resources that are already operating well in terms of quality and quantity, where all operators are sufficient in number and have adhered to technical guidance, the attitude of the implementer is swift in processing community submissions, and there is a bureaucratic structure that is consistent with the division of tasks and their respective

RIWAYAT ARTIKEL

Diterima: 02/01/2021

Ditelaah: 15/03/2021

Diterbitkan: 25/06/2021

KUTIPAN

Pelyadina, D.,
Khairunnisyah, T., Junaidi,
J. (2022). Implementasi
Kebijakan Pelayanan
Daring Melalui Aplikasi
“Aku Mandiri” di Dinas
Kependudukan dan
Pencatatan Sipil
Kabupaten Ogan Ilir.

*PESIRAH: Jurnal
Administrasi Publik*, 3(1),
38-53, doi:

10.47753/pjap.v3i1.41





*functions.***Keywords:** policy implementation, online service through, the “AKU MANDIRI” Application, Sustainable Development Goals

PENDAHULUAN

Pembangunan berkelanjutan atau biasa disebut dengan Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan suatu program dunia dalam jangka panjang untuk mengoptimalkan semua potensi dan sumber daya yang dimiliki oleh setiap negara. Sustainable Development Goals (SDGs) merupakan hasil sidang yang dilaksanakan oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) pada tanggal 25 September 2015 di Amerika Serikat. Topik yang diangkat untuk program SDGs yaitu "Mengubah Dunia Kita: Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan". SDGs memiliki 17 Tujuan dan 169 Target untuk rencana aksi global 15 tahun ke depan dari 2016 hingga 2030. SDGs berlaku bagi seluruh negara (universal), sehingga seluruh negara baik negara maju ataupun negara berkembang memiliki kewajiban untuk mencapai tujuan dan target SDGs.

Di Indonesia dasar hukum tentang SDGs termuat dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Perpres tersebut merupakan komitmen untuk pencapaian SDGs secara partisipatif dengan melibatkan seluruh pihak. Adapun target yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan ini yaitu: (a) mengembangkan infrastruktur yang berkualitas, andal, berkelanjutan dan tangguh; (b) meningkatkan kapabilitas teknologi sektor industri; (c) Mendorong inovasi, dan meningkatkan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, serta mengusahakan penyediaan akses universal dan terjangkau internet; (d) mengembangkan aspek sumber daya manusia, produksi, desain, dan pemasaran produk sektor; (e) menciptakan teknologi industri yang mendukung proses produksi secara kuantitas maupun kualitas serta mengembangkan industri yang berwawasan lingkungan (Green Sector); (f) mengembangkan aspek Sumber daya manusia, produksi, desain, dan pemasaran produk kreatif.

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan situasi dan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta adanya transformasi di berbagai bidang kehidupan baik bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Adapun permasalahan yang masih ditemukan diantaranya yaitu masih adanya calo dan pungli (pungutan liar), lamanya waktu penyelesaian produk layanan, kurangnya sumber daya manusia baik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, lambatnya proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, kekurangan blangko pada saat proses kepengurusan dokumen, pelayanan yang tidak sistematis, pegawai yang kurang disiplin dan kurangnya sarana prasarana. Hingga tahun 2021, berdasarkan laporan triwulan 1 2021 Ombusman RI pengaduan masyarakat dalam hal Maladministrasi sebanyak 1.749 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.636 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 87 laporan merupakan respon cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Kondisi buruknya pelayanan dapat berakibat menurunnya derajat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi di era globalisasi turut memberi pengaruh besar terhadap penyelenggaraan pemerintahan, karena globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern sehingga menjadi tuntutan yang besar untuk masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat transparan, efektif dan efisien. Untuk memberikan kemudahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat menjadi tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah untuk memberikan layanan yang responsif sehingga memunculkan inovasi layanan berbasis elektronik. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring. Peraturan Presiden ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik, terciptanya layanan publik yang berorientasi kepada masyarakat serta terselenggaranya infrastruktur TIK yang terintegrasi.



Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Sumatera Selatan tidak terlepas dari upaya reformasi pelayanan publik untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan yaitu KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan sebagainya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah Kabupaten Ogan Ilir melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir membuat sebuah inovasi pelayanan publik berupa aplikasi berbasis web yang dinamakan “AKU MANDIRI” yaitu Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri. Layanan online “AKU MANDIRI” (Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri) berlaku sejak Maret tahun 2020. Aplikasi ini diciptakan berdasarkan 3 aspek utama. Pertama, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengamanatkan pelayanan administrasi kependudukan secara online/daring (dalam jaringan), kedua mengenakan teknologi komunikasi pada masyarakat, dan ketiga adanya pandemi Covid-19. Tujuan dibuatnya pelayanan publik melalui aplikasi “AKU MANDIRI” yaitu memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menghemat waktu tenaga dan biaya, mengenakan teknologi komunikasi kepada masyarakat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta menghindari terjadinya pungli kepada masyarakat, serta membantu memutus mata rantai penyebaran virus corona (covid-19).

Sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring (dalam jaringan), dalam aturan ini dijelaskan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, sehingga Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir membuat peraturan yang mengarah pada proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Pelayanan publik melalui aplikasi berbasis web ternyata dinilai masih belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi tentang tata cara atau prosedur pengajuan dokumen secara online dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti, masih banyak masyarakat di daerah terpencil dan pelosok yang tidak tahu baik cara menggunakan teknologi maupun cara mengakses aplikasi dikarenakan tingkat pendidikan yang rendah, masyarakat menengah kebawah banyak yang tidak memiliki sarana prasarana seperti hp android sehingga tidak bisa mengakses, kendala jaringan di daerah yang sinyalnya rendah ikut menghambat proses pengajuan dokumen, serta listrik yang sering padam juga mempengaruhi akses jaringan sehingga memperlambat proses pengajuan yang telah dilakukan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir total pengajuan layanan melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari bulan Maret 2020 s.d. Januari 2022 berjumlah 42.070 pengajuan. Diketahui bahwa pengajuan baru berjumlah 111 pengajuan, pengajuan disetujui berjumlah 28 pengajuan, pengajuan dibatalkan berjumlah 13.430 pengajuan, pengajuan diproses berjumlah 39 pengajuan, pengajuan selesai berjumlah 28.462 pengajuan, dan total keseluruhan berjumlah 42.070 pengajuan. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa data jumlah pengajuan dibatalkan menunjukkan angka yang tinggi yaitu 13.430 pengajuan. Hal itu disebabkan karena banyak masyarakat yang salah dalam proses melakukan pengajuan dokumen di aplikasi “AKU MANDIRI” karena belum mengerti standar operasional prosedur yang tepat dalam melakukan proses pengajuan sehingga banyak dibatalkan.

Topik penelitian tentang layanan administrasi kependudukan menjadi kajian yang menarik bagi beberapa peneliti dan mengkajinya dari sudut pandang yang berbeda. Ada yang melihat pada aspek content dan konteks menggunakan teori Grindle (1980) dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif seperti yang diteliti oleh Trisno (2022). Kemudian Ringga (2021) yang memfokuskan penelitiannya pada



proses implementasi kebijakan menggunakan teori Jones (1996) dengan metode kuantitatif. Kemudian ada yang membahas mengenai penerapan inovasi sistem informasi layanan administrasi kependudukan dengan metode deskriptif kualitatif (Mona, 2020; Novliza, 2021). Sedangkan Fikri (2019) membahas mengenai kinerja pelayanan.

Bagi kalangan peneliti administrasi publik, kajian inovasi layanan administrasi kependudukan juga sudah banyak dengan fokus kajian yang berbeda. Ada yang melihatnya dari Aspek atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang terdiri dari relative advantages, compability, complexity, trainability, dan observability dengan metode kualitatif (Melinda, 2020), ada yang melihat dari aspek tipologi inovasi menurut Mulgan dan Alburry yang dikutip oleh Muluk (2008) terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi dan inovasi sistem dengan metode kualitatif (Rahmawati, 2021) ada yang melihat dari aspek indikator inovasi pelayanan dari Bungge yang terdiri dari tata kelola dan inovasi, sumber ide untuk inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, pendorong dan hambatan dengan metode kualitatif (Dwi, 2022).

Namun yang melihat Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan dari aspek Implementasi Kebijakan, menggunakan teori Edward III khususnya pada Aplikasi pendukung layanan masih sedikit (Aziz, 2021), maka dari itu penelitian ini akan melihat dari aspek faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Dengan menggunakan teori Edward III (1980) dengan metode penelitian deskriptif kualitatif. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan pelayanan daring melalui aplikasi "AKU MANDIRI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Kebijakan Publik

Kebijakan publik menurut Thomas Dye (Subarsono, 2013) merupakan apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan (public policy is whatever governments choose to do or not to do). Konsep yang dikemukakan oleh Dye masih memiliki arti yang cukup luas karena kebijakan publik mencakup suatu tindakan yang dilakukan disamping tindakan yang tidak dilakukan oleh pemerintah dalam menghadapi suatu permasalahan publik. Dalam pandangan David Easton (Subarsono, 2015) ketika pemerintah membuat kebijakan publik ketika itu pula pemerintah mengalokasikan nilai-nilai kepada masyarakat, karena setiap kebijakan mengandung seperangkat nilai di dalamnya. Pengertian ini mengandung maksud bahwa apabila pemerintah membentuk suatu kebijakan publik maka kebijakan publik tersebut berisi nilai-nilai yang hidup dan berkembang dalam masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa definisi kebijakan publik adalah setiap keputusan yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi di masyarakat dengan pilihan cara tertentu yang dinilai memiliki dampak positif untuk masyarakat luas.

Pengertian Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang mempunyai peran sangat penting dalam proses kebijakan publik, karena pada proses pelaksanaan kebijakan dapat melihat tingkat keberhasilannya berhasil atau tidak kebijakan tersebut. Secara sederhana implementasi kebijakan diartikan sebagai suatu proses menterjemahkan strategi dan rencana menjadi suatu tindakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan adalah suatu hal yang sangat penting daripada formulasi, kebijakan hanya akan menjadi impian yang tidak akan terwujud apabila tidak di implementasikan.

Implementasi kebijakan (dalam Nugroho, 2003) adalah suatu proses supaya kebijakan dapat mencapai tujuannya, dalam mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan atau turunan dari kebijakan tersebut. Maka dari itu, implementasi kebijakan itu sesungguhnya suatu tindakan yang dilakukan untuk



mencapai tujuan. Dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu proses pelaksanaan kebijakan yang telah dirumuskan dengan mengarah pada maksud dan tujuan yang telah ditetapkan pada proses sebelumnya.

Model Implementasi Kebijakan Menurut George C. Edward III

Model implementasi kebijakan menurut George C. Edward III (dalam Agustino, 2016) keberhasilan suatu implementasi kebijakan ditentukan oleh empat variabel yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain. Menurut Meter dan Horn (dalam Subarsono, 2013) ada lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi yaitu: standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, ekonomi dan politik.

Menurut Ripley dan Franklin (dalam Tahir, 2015) kebijakan publik yang siap diimplementasikan akan berhasil jika memuat tiga perspektif, yaitu : (a) tingkat kepatuhan Birokrasi, artinya setiap implementor kebijakan dituntut untuk memiliki sikap yang patuh dan taat dalam melaksanakan kebijakan; (b) kelancaran Rutinitas dan Tidak Ada Masalah, artinya para implementor kebijakan semampu mungkin harus meminimalisir setiap permasalahan yang ditemui, setiap implementor menjadi problem solver bukan menjadi pemicu permasalahan; dan (c) kinerja dan dampak, artinya setiap implementor kebijakan harus efektif dalam mengimplementasikan kebijakan. Apabila proses implementasi dilakukan dengan efektif maka akan melahirkan optimalisasi kinerja kebijakan.

Model implementasi kebijakan yang digunakan dalam penelitian ini meminjam kerangka piker yang dikembangkan Edward III (1980) yang terdiri dari empat variabel yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi. Variabel komunikasi akan melihat bagaimana penyaluran informasi Kebijakan Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” kepada masyarakat. Variabel sumberdaya akan melihat kualitas dan kuantitas dari implementor Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”. Variabel Disposisi akan melihat bagaimana pemilihan staf pelaksana Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”. Terakhir, variabel struktur birokrasi akan melihat standar operasional prosedur (SOP) dan fragmentasi Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”.

Aplikasi “AKU MANDIRI”

Pelayanan Online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” merupakan salah satu inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” ini sudah dimulai dari tahun 2020. Berbagai kemudahan dalam inovasi memberikan manfaat bagi masyarakat, berdasarkan Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, aplikasi “AKU MANDIRI” ini diciptakan dengan tujuan untuk: (a) meningkatkan dan mempercepat layanan kepada masyarakat; (b) membangun basis data, informasi dan pelayanan administrasi kependudukan; (c) memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat; (d) menghemat biaya dan waktu artinya masyarakat tidak mengeluarkan uang dan dapat mengakses aplikasi atau mengurus dokumen kependudukan dimanapun dan kapanpun. Di dalam aplikasi “AKU MANDIRI” yang diciptakan setidaknya ada 18 produk layanan dokumen kependudukan yang bisa diajukan secara daring.

Tabel 1 Produk Layanan Aplikasi “AKU MANDIRI”

No.	Jenis Pelayanan	No.	Jenis Pelayanan
1.	Akta Kelahiran (Hilang/Rusak)	10.	KK (Menumpang KK)



2. Akta Kelahiran dan KK	11. KK (Pembaharuan Elemen Data)
3. Akta Kematian dan KK	12. KTP-EL (Baru)
4. Akta Perkawinan dan KK	13. KTP-EL (Hilang / Rusak)
5. KIA (Kartu Identitas Anak)	14. KTP-EL (Pembaharuan Data)
6. KK (Baru)	15. Pencatatan Biodata Penduduk
7. KK (Hilang / Rusak)	16. Perbaikan/pembetulan data Akta Kelahiran
8. Surat Keterangan Pindah	17. Perbaikan/pembetulan data Kartu Keluarga
9. Surat Keterangan Pindah (Batal Pindah)	18. Sinkronisasi Data (Permasalahan Data)

Sumber: <https://dukcapiloganilir.online/>

Prosedur penggunaan aplikasi “AKU MANDIRI” yang dapat dilakukan oleh masyarakat berdasarkan <https://dukcapiloganilir.online/> yaitu sebagai berikut: (a) masyarakat masuk ke web dengan alamat <https://akumandiri.oganelirkab.go.id>; (b) masyarakat dianjurkan membuat akun terlebih dahulu dengan memasukkan nik dan membuat password; (c) masyarakat dapat login menggunakan nik dan password yang telah dibuat; (d) pilih dan klik layanan yang akan diakses; (e) download petunjuk dan isi seluruh data yang diminta seluruh lengkap yang telah disediakan; dan (f) menunggu dokumen diverifikasi oleh Disdukcapil, kemudian dokumen bisa diunduh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Denzin dan Lincoln, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada (Moleong, 2012). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Data kualitatif, yaitu data yang berisi penjabaran kata yang menjelaskan suatu hubungan. Dapat dikumpulkan melalui proses observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive dan terdiri atas: (a) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir; (b) pegawai/operator aplikasi AKU MANDIRI Disdukcapil Ogan Ilir; (c) pejabat pengawas; (d) pejabat administrator; (e) masyarakat Ogan Ilir (informan pendukung)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dan hasil dari penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Analisis dilakukan berdasarkan data yang telah diperoleh melalui wawancara dengan informan, informasi tertulis dari dinas terkait, dan berkas- berkas yang berhubungan dengan kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Komunikasi

Komunikasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “ AKU MANDIRI” yaitu penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan kemudian ditransmisikan kepada kelompok sasaran yaitu masyarakat. Menurut Edward III komunikasi ini perlu dilakukan agar kebijakan tersebut dapat sampai kepada kelompok sasaran dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Komunikasi kebijakan terdiri dari beberapa indikator yaitu transmisi dan kejelasan informasi, konsistensi.

Transmisi

Indikator transmisi membahas penyaluran komunikasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Hasil keseluruhan wawancara dengan informan mengindikasikan bahwa transmisi informasi belum berjalan dengan baik. Sebab, sosialisasi yang disampaikan belum



menyeluruh ke seluruh desa. Hanya 126 desa yang sudah mendapatkan sosialisasi, sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui aplikasi “AKU MANDIRI”.

“Jadi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini sudah melakukan dua pelayanan secara manual dan juga online, salah satunya “AKU MANDIRI” untuk penyaluran komunikasi kami lakukan secara online dan offline. Untuk sosialisasi secara offline saya kan setiap kunjungan kerja selalu mendampingi dan diberi kesempatan untuk berpidato oleh bupati nah disetiap kunjungan kerja itulah kami informasikan kepada masyarakat bahwa Disdukcapil sudah memiliki AKU MANDIRI dan bisa diakses dirumah masing-masing, dan disetiap desa dan kantor camat masing-masing sudah kami berikan banner, untuk secara online kita sosialisasikan melalui facebook, instagram dan website” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Nah, ibu idak tau ado aplikasi “AKU MANDIRI” di Capil itu, idak ado sosialisasi dari pemerintah kepada kami tentang aplikasi itu” (YS, interviu, 20 Mei 2022).

“Dari Disdukcapil tahun kemarin sudah keliling tapi tidak seluruh desa tapi perkecamatan minimal satu, terus dari media sosial juga kami sudah ada, dan juga ada brosur” (AP, interviu, 17 Mei 2022).

“Proses peyaluran informasi terkait AKU MANDIRI lewat sosialisasi ke kecamatan, lewat sosial media, dan website” (JL, interviu, 17 Mei 2022).

“Jadi informasinya kami sosialisasikan kepada masyarakat itu dengan website, media sosial dan juga lewat Kecamatan, jadi insyaallah penyaluran informasi ini sudah sampai kepada masyarakat di Kabupaten Ogan Ilir ini” (Wawancara, EH, 17 Mei 2022).

Kejelasan

Untuk mengetahui maksud, tujuan, dan substansi dari kebijakan dari kebijakan yang telah dibuat, kebijakan harus dikomunikasikan dengan jelas kepada pelaksana, kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Informasi mengenai kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” harus dikomunikasikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh semua masyarakat. Dari hasil keseluruhan wawancara dengan informan penelitian, indikator kejelasan yaitu sudah berjalan dengan baik karena sudah ada petunjuk mekanisme pengajuan yang diberikan kepada masyarakat dan sudah sesuai dengan Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

“Iya, informasi tentang “AKU MANDIRI” ini tercantum dalam Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021, dan untuk masyarakat sampai sekarang alhamdulillah sudah diterima dengan jelas kecuali ada desa mungkin yang jaringan internetnya kurang karena kita ada beberapa kecamatan yang jaringannya kurang, tentu informasi ini sangat terganggu sekali, tapi hal tersebut dapat kita atasi adanya operator kecamatan” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Iya, proses pengajuan dokumen menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” sudah jelas ada di setiap produk layanan di website akumandiri.oganilir.go.id sehingga kita dapat mendownload petunjuk tersebut. Petunjuk tersebut sangat membantu masyarakat” (WO, interviu, 20 Mei 2022)

“Kami rasa informasinya sudah jelas dek karena di website sudah ada mekanisme pengajuan menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI”. ” (AP, interviu, 17 Mei 2022).



“Iya dek, insyaallah informasinya sudah jelas tercantum dalam Peraturan Bupati dan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat” (JI, interviu, 17 Mei 2022).

“Informasinya sudah jelas nah untuk yang tidak mengerti atau yang gaptek itu bisa bertanya kepada operator desa” (EH, interviu, 17 Mei 2022).

Konsistensi

Supaya kebijakan yang dilaksanakan tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana, kelompok sasaran dan pihak-pihak yang terlibat, informasi dan komunikasi harus konsisten dan tidak berubah-ubah. Dari hasil keseluruhan wawancara dengan informan penelitian, indikator konsistensi sudah berjalan baik.

“Informasi ini kan terus kita lakukan melalui facebook, instagram, dan website dan sudah saya informasikan kepada secara staf di Disdukcapil ini bahwa informasi ini harus tetap terus berjalan setiap hari tanpa terputus karena Disdukcapil sudah menjadi pelayanan dasar bagi masyarakat” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Tentunya akan konsisten karena jika idak konsisten aplikasi “AKU MANDIRI” ini idak bakal dipakek sampai sekarang, namun tidak diinformasikan setiap hari di facebook atau instagram, maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat” (AP, interviu, 17 Mei 2022).

“Kalo masalah konsistennyo kan konsisten, karena sampai sekarang kan masih dipakek aplikasi AKU MANDIRI itu” (JI, interviu, 17 Mei 2022).

“Tentunya kami sebagai pelaksana dari kebijakan pelayanan online “AKU MANDIRI” konsisten dalam memberikan informasi dan dalam melaksanakan tugas” (EH, interviu, 17 Mei 2022).

Sumber Daya

Sumber daya yang mendukung implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” adalah sumber daya manusia (staf), sumber daya finansial, dan fasilitas. Dari sisi sumber daya manusia, implementasi aplikasi “AKU MANDIRI” sudah ditopang sumber daya yang memadai, baik kuantitas maupun kualitas.

“Untuk sumber daya manusia kita sudah cukup, kita mempunyai empat Kabid dan 30 operator ya, dan mereka sudah lama di Disdukcapil ini tentunya sumber daya manusia sudah tidak diragukan lagi mudah - mudahan, dan insyaallah sudah terjamin karena mereka sudah dilatih setiap ada bimbingan teknis mereka selalu dikirim baik ke jakarta maupun ke provinsi” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Kami rasa sudah cukup dek untuk sumber daya manusianya disini, karena kami disini juga sebagai operator aplikasi “AKU MANDIRI” ini sudah dibagi tugasnya ada yang memproses, ada yang memverifikasi, jadi kami sebagai pegawai sudah memiliki komitmen dan tupoksi untuk memproses pelayanan yang masuk di aplikasi “AKU MANDIRI” (AP, interviu, 17 Mei 2022).

“Kalo sumber daya manusianya cukup memadai dan untuk jumlahnya ada 30 orang dan tentunya disiplin, karena berkas yang sudah status proses paling lama 1x24 jam harus selesai ditangani oleh pegawai Disdukcapil mengenai “AKU MANDIRI” jadi masyarakat langsung bisa mendownload dan mencetak sendiri kecuali adagangguan jaringan, untuk seluruh operator “AKU MANDIRI” baik di kecamatan maupun kabupaten setiap satu tahun ada bimbingan teknis jadi seluruhnya dikumpulkan” (JI, interviu, 17 Mei 2022).



“Kalo dilihat cukup, iya cukup seluruh pegawai berjumlah 30 orang tetapi khusus menangani “AKU MANDIRI” dalam sehari itu ada 8 orang karena rata-rata yang masuk dalam sehari itu 80-100 pengajuan, dan kami dikasih target untuk setiap pengajuan yang masuk itu diselesaikan paling lambat 1x24 jam jadi ketika berkas itu masuk dan disetujui jadi otomatis kami harus dan wajib menyelesaikan dalam waktu 1x24 jam kalo datanya cukup dan lengkap” (EH, interviu, 17 Mei 2022).

Sementara itu, dari sisi sumber daya finansial, aplikasi “AKU MANDIRI” mendapatkan pembiayaan yang jelas dari APBD Ogan Ilir. Seperti diungkapkan beberapa informan:

“Untuk masalah dana itu kita yang mengusulkan jadi berapa perlu kita, kalau sekarang ini sesuai kebutuhan dan alhamdulillah cukup dan setiap bulannya itu dicairkan karena kita hanya membayar internet saja setiap bulannya” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Untuk masalah keuangan ini kan sensitif ya, nah kami sebagai pegawai atau operator aplikasi “AKU MANDIRI” ini tidak mengetahui jumlahnya karena kami ini menjalankan sesuai dengan tugas kami saja dek” (AP, interviu, 17 Mei 2022).

“Nah dek, kalo masalah dana kami bukan orangnya, dan tidak bakal dikasih tau karena kita bukan bagian itu ” (JI, interviu, 17 Mei).

“Untuk masalah finansial bukan ranah kita dek, jadi kita tidak tau pasti jumlahnya, namun saya rasa cukup” (EH, interviu, 17 Mei 2022).

Aspek fasilitas berhubungan dengan sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Fasilitas merupakan hal yang sangat penting dalam proses pelaksanaan kebijakan, apabila fasilitas tidak mencukupi maka kebijakan tidak akan berjalan dengan lancar. Sarana dan Prasarana terbagi menjadi dua yaitu hardware dan software, hardware merupakan perangkat keras yang dapat mendukung implementasi kebijakan pelayanan online seperti printer sedangkan software merupakan perangkat lunak yang berfungsi mengatur dan mengontrol hardware seperti windows atau google chrome. Fasilitas yang digunakan dalam kebijakan pelayanan online menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” sudah lengkap, baik perangkat keras maupun perangkat lunak.

“Iya, kita sekarang kan di Capil ini sarana dan prasarana itu sudah cukup tapi kadang- kadang kita ini terganggu oleh jaringan dan selama ini server kita ada kemacetan tentu ini mengganggu dari aplikasi yang dilakukan oleh masyarakat, artinya kalau masalah fasilitas sudah memadai tinggal saja kita memperbaharui mana yang kurang dan kedepan kita akan pembaharui” (ZD, interviu, 17 Mei 2022).

“Jadi kebijakan pelayanan online ini sudah berjalan semenjak 2020 dek, jadi sudah berjalan 2 tahun jadi untuk seluruh fasilitas yang digunakan itu sudah dilengkapi dan tiada kekurangan” (AP, interviu, 17 Mei 2022).

“Fasilitasnya, komputer dengan printer, dan alhamdulillah fasilitasnya sudah lengkap karena kebijakan pelayanan online ini sudah berjalan dua tahun” (JI, interviu, 17 Mei 2022).



Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan memberi pengaruh terhadap keberhasilan suatu kebijakan. Karakteristik sikap pelaksana dalam melaksanakan kebijakan dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi.

Sikap Implementor

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bapak ZD yang mengatakan :

“Disdukcapil sesuai dengan Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 pasal 79A tidak dipungut biaya artinya gratis, jadi jika ada pegawai kita yang bermain adanya pungli kita akan tindak tegas, kalau petugas kita tidak akan adanya pungli kecuali masyarakat di luar kita tidak tau” (Wawancara, ZD, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak ZD selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bahwa implementor kebijakan pelayanan online menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” semuanya disiplin dan tidak ada yang melakukan pungli karena sudah ada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 bahwa setiap pelayanan itu gratis. Kemudian, sikap implementor menurut Bapak AP selaku staf administrator aplikasi AKU MANDIRI Disdukcapil Ogan Ilir yang mengatakan:

“Kami sebagai pegawai disini tentunya akan bekerja dengan kejujuran dan komitmen yang bagus” (Wawancara, AP, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AP selaku staf administrator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bahwa pegawai/staf memiliki kejujuran dan komitmen dalam bekerja. Selanjutnya, sikap implementor menurut Ibu JI selaku pengawas Aplikasi “AKU MANDIRI”, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Jadi di Disdukcapil ini sudah ada kode etik jadi seluruh staf yang melakukan pelayanan disitu sudah ada sanksi, hukuman, jadi jika melanggar kita kasih surat peringatan, jadi itu sudah dijadikan budaya kerja Capil, sehingga mau ngak mau itu mengikat kepada kita sebagai pegawai sudah memiliki komitmen dan kejujurandalam menjalankan tugas kalo idak kito dipindahin” (Wawancara, JI, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu JI selaku pejabat pengawas aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa dalam menjalankan tugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir memiliki kode etik didalam kode etik tersebut sudah ada hukuman/sanksi yang melanggar peraturansehingga seluruh pegawai yang bekerja taat dan tidak melanggar peraturan yang berlaku. Selanjutnya, sikap implementor menurut Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” , dalam wawancaranya iya mengatakan:

“Semua implementor yang menjalankan pelayanan menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” memiliki kejujuran dimana pengajuan yang telah masuk dan sudah lengkap langsung kami proses dan waktunya pun selalu tepat waktu dimana 1x24 jam harus selesai “ (Wawancara, EH, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa semua implementor kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” bekerja dengan baik dan memiliki kejujuran dalam menjalankan tugasnya,



sikap implementor cepat dan tepat dalam menangani proses pengajuan dokumen yang diajukan oleh masyarakat sehingga dalam kurung waktu 1x24 jam pengajuan yang dilakukan sudah selesai dan sudah bisa di download oleh masyarakat.

Dari hasil keseluruhan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, Operator aplikasi “AKU MANDIRI”, Pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dan Pejabat Administrasi “AKU MANDIRI”, kesimpulan yang didapat pada indikator sikap implementor sudah berjalan dengan baik, setiap implementor menjalankan tugas dan fungsinya, sikap implementor cepat dan tepat dalam menangani proses pengajuan dokumen yang diajukan oleh masyarakat sehingga dalam kurung waktu 1x24 jam pengajuan yang dilakukan sudah selesai dan sudah bisa di download oleh masyarakat.

Sistem Reward and Punishment

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bapak ZD yang mengatakan :

“Reward-nya insyaallah mudah-mudahan ada karena kita memperhatikan kinerja dari pegawai-pegawai kita, dan untuk hukumannya jika memang mereka terbukti bersalah atau melakukan hal yang tidak diinginkan tentu akan kita tindak tegas apalagi yang pungli sesuai dengan instruksi bupati itu akan diberhentikan” (Wawancara, ZD, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak ZD selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir reward untuk pegawai mudah-mudahan ada karena memperhatikan kinerja dari pegawai, dan untuk punishment itu pasti ada jika pegawai memang terbukti bersalah maka akan diberhentikan. Kemudian, sistem reward and punishment menurut Bapak AP selaku staf administrator aplikasi AKU MANDIRI Disdukcapil Ogan Ilir yang mengatakan :

“Reward dan Punishment pasti ada ya karena kita disini lembaga resmi jadi jika melanggar pasti ada sanksi yang diberikan, namun sejauh ini kita alhamdulillah tidak ada yang mendapatkan punishment” (Wawancara, AP, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AP selaku staf administrator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir mengenai reward and punishment itu ada karena Disdukcapil merupakan lembaga resmi. Selanjutnya, sistem reward and punishment menurut Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Untuk reward mungkin ada ya, rasanya belum ada ya, kalo untuk masalah punishment sudah jelas ya kalo kita melanggar pasti kita dikeluarkan” (Wawancara, JI, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa sistem reward and punishment sudah ada. Selanjutnya, sistem reward and punishment menurut Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” dalam wawancaranya ia mengatakan:

“Kami ini biasanya kalo masalah reward itu paling makan bareng, seluruhnya pegawainya di kasih reward tidak diberikan menuju kepada satu orang atau beberapa orang saja tapi keseluruhan pegawai disini” (Wawancara, EH, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil reward and punishment ada tapi untuk seluruh pegawai, bukan menuju



pada satu orang atau beberapa orang saja. Dari hasil keseluruhan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, Operator aplikasi “AKU MANDIRI”, Pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dan Pejabat Administrasi “AKU MANDIRI”, kesimpulan yang didapat pada indikator sistem reward and punishment sudah berjalan dengan baik, semua implementor yang menjalankan tugas dan fungsinya diberikan reward yaitu makan bersama, dan yang melanggar kebijakan maka diberikan punishment yaitu dikeluarkan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi dalam suatu kebijakan berperan penting supaya selaras dengan tujuan dan sasaran organisasi. Menurut Edward III terdapat dua indikator dalam melihat struktur organisasi yaitu “standard operational procedure” (SOP) dan fragmentasi.

Standard Operational Procedure (SOP)

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bapak ZD yang mengatakan :

“SOP sudah ada dan sudah dijalankan, karena kami selain dari intern ada juga pengawasan Ombusman, dan sudah mempunyai tugas masing-masing sesuai dengan bidangnya” (Wawancara, ZD, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak ZD selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bahwa SOP tentang pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” sudah ada dan sudah dijalankan sesuai tugas di bidangnya masing-masing. Kemudian, Standard Operational Procedure atau SOP menurut Bapak AP selaku staf administrator aplikasi AKU MANDIRI Disdukcapil Ogan Ilir yang mengatakan :

“Untuk SOP sudah jelas dan dijalankan dengan baik” (Wawancara, AP, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AP selaku staf administrator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir untuk SOP sudah jelas dan dapat dijalankan dengan baik. Selanjutnya, Standard Operational Procedure atau SOP menurut Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Iya dek sudah ada SOP secara jelas sehingga kami sebagai pegawai bekerja sesuai dengan SOP yang ada di Disdukcapil ini” (Wawancara, JI, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKUMANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa SOP tentang aplikasi “AKU MANDIRI” sudah jelas dan mempermudah pegawai dalam menjalankan tugasnya. Selanjutnya, Standard Operational Procedure atau SOP menurut Bapak EH selaku operator aplikasi, dalam wawancaranya beliau mengatakan:

“SOP disini itu sudah dibuat dengan baik dan dijalankan dengan baik dek, nah jadi kami sebagai pegawai maupun masyarakat itu sudah ada SOP yang dijadikan sebagai pedoman” (Wawancara, EH, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa SOP sudah ada dan dijalankan dengan baik sebagai pedoman pelaksana kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. Dari hasil keseluruhan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir,



Operator aplikasi “AKU MANDIRI”, Pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dan Pejabat Administrasi “AKU MANDIRI”, kesimpulan yang didapat pada indikator standard operational procedure atau SOP sudah berjalan dengan baik, karena dari 100% target yang ditetapkan sudah mencapai 85%. SOP dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” sudah jelas dan dipahami oleh seluruh pegawai atau staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Fragmentasi

Menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bapak ZD yang mengatakan:

“Sudah dikoordinasikan dan sudah mempunyai tugas atau posisi masing-masing sesuai dengan bidangnya” (Wawancara, ZD, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak ZD selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bahwa pelayanan menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” sudah dikoordinasikan sesuai tugas dan posisinya masing-masing. Kemudian, Fragmentasi menurut Bapak AP selaku staf administrator aplikasi AKU MANDIRI Disdukcapil Ogan Ilir yang mengatakan :

“Kami bekerja sudah sesuai tugas masing- masing dan saling berkoordinasi dengan baik antar pegawai, jadi masyarakat itu membuat akun “AKU MANDIRI” terlebih dahulu nah nanti diverifikasi oleh operator bagian verifikasi akun, nah nanti petugas pengawas yang mendistribusikan ada bagian ini, yang ini kesini, jadi tinggal operator yang nguyurin gaweinyo” (Wawancara, AP, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak AP selaku staf administrator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” seluruh pegawai/staf berkoordinasi dengan baik.

Selanjutnya, fragmentasi menurut Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dalam wawancaranya sebagai berikut :

“Untuk pembagian tugas operator TKS dibagi ada yang verifikasi akun, ada yang memproses berkas, ada bagian proses masuk diterima itu bisa ditolak bisa diproses, ketika sudah diverifikasi dinaikkan ke bidang masing-masing ada yang bagian akta kelahiran, bagian kartu keluarga, atau sesuai dengan pengajuan yang dilakukan oleh masyarakat, ketika sudah di paraf oleh pegawai maka naik lagi ke bapak kepala dinas lalu bapak kepala dinas menandatangani secara elektronik setelah selesai petugas yang menerima pengajuan tadi mengupload lagi dokumen yang diajukan maka masyarakat langsung bisa mendownload” (Wawancara, JI, 17 Mei 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu JI selaku pengawas aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai fragmentasi sudah dikoordinasikan dengan jelas, bagian proses berkas, bagian verifikasi, dan sebagainya. Selanjutnya, fragmentasi menurut Bapak EH selaku operator aplikasi, dalam wawancaranya beliau mengatakan:

“Sudah berkoordinasi dengan baik ada yang bagian ini, ada yang bagian itu dan semuanya sudah ada tugas dan fungsinya masing-masing” (Wawancara, EH, 17 Mei 2022).



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak EH selaku operator aplikasi “AKU MANDIRI” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bahwa dalam mengimplementasikan kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” sudah dikoordinasikan dengan jelas sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Dari hasil keseluruhan wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, Operator aplikasi “AKU MANDIRI”, Pengawas aplikasi “AKU MANDIRI”, dan Pejabat Administrasi “AKU MANDIRI”, kesimpulan yang didapat pada indikator fragmentasi sudah berjalan dengan baik, dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” sudah dikoordinasikan sesuai dengan tugas dan fungsi seluruh pegawai atau staf di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Diskusi

Pada bagian diskusi ini yaitu tentang benturan dari hasil temuan penulis dengan hasil dari penelitian terdahulu. Hasil dari penelitian kebijakan pelayanan online melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah berjalan dengan baik namun belum secara maksimal, karena masih ada indikator yang bersifat negatif yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan “AKU MANDIRI”, yaitu sosialisasi yang dilakukan belum secara menyeluruh. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi “AKU MANDIRI” dalam proses pelayanan administrasi kependudukan secara online, hal ini selaras dengan hasil penelitian dari Kartika (2022) dan Fauzil (2022) yang menyatakan bahwa hambatan yang dialami pada pelaksanaan kebijakan melalui aplikasi yaitu masih kurangnya sosialisasi sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi sebagai sarana dalam memproses pelayanan adminduk secara online.

Selanjutnya, penelitian Azis (2021), Haura (2018), Prastya (2020), Trisno Mais (2022) dan Melinda (2020) yang mengatakan bahwa terdapat beberapa persoalan dalam pelaksanaan aplikasi administrasi kependudukan seperti masih kurangnya sumber daya manusia yang ahli dalam bidang teknologi informasi dan masih kurangnya ketersediaan sarana dan prasarana seperti jaringan internet. Penelitian ini berbeda dengan temuan penulis yang tidak mendapatkan kekurangan sumber daya manusia maupun kekurangan sarana dan prasarana. Karena pelaksanaan aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir memiliki sumber daya manusia yang cukup baik dari segi kualitas maupun kuantitas dan memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dan cukup memadai.

Penelitian ini juga selaras dengan hasil penelitian Rahmawati (2021), Novliza (2021), dan Ananda (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan melalui aplikasi sudah berjalan lancar dengan didukung oleh sumber daya manusia sesuai dengan kompetensi dan keahlian yang dimiliki. Hasil temuan penelitian ini mempunyai keterbatasan yang tidak dapat penulis hindari sehingga hal tersebut menjadi kelemahan dan kekurangan tersendiri pada penelitian yang dilakukan. Kekurangannya yaitu pada lokus penelitian dan fokus penelitian, lokus penelitiannya yaitu hanya dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, jika penelitian ini dilakukan di Kabupaten/Kota lain maka kesimpulan yang didapatkan pasti tidak sama. Kemudian penelitian ini hanya berfokus pada indikator dari teori yang digunakan saja, maka apabila penelitian ini menggunakan teori yang berbeda, mungkin hasil yang diperoleh akan berbeda juga. Oleh karena itu pada penelitian ini tidak semua indikator penilaian implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi disajikan dalam penelitian ini. Karena berbagai keterbatasan tersebut, tentunya diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai kebijakan pelayanan online melalui aplikasi.

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi yang lebih mendalam. Direkomendasikan untuk penelitian lebih lanjut menggunakan jumlah informan yang lebih banyak untuk menjaga keakuratan data yang lebih baik lagi dan menggunakan teori lain yang lebih kompleks sehingga hasil penelitian yang diperoleh bisa lebih efektif dan efisien dalam menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam proses implementasi kebijakan pelayanan online melalui aplikasi.



KESIMPULAN

Variabel komunikasi memiliki tiga indikator yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Kejelasan dan konsistensi pada kebijakan pelayanan online sudah berjalan dengan baik, namun indikator transmisi belum berjalan secara maksimal. Variabel sumber daya terdapat tiga indikator yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan fasilitas. Ketiga indikator ini sudah berjalan dengan baik. Variabel disposisi terdiri dari dua indikator yaitu sikap implementor dan sistem *reward and punishment*. Kedua indikator sudah berjalan dengan baik. Variabel struktur birokrasi memiliki dua indikator: SOP dan fragmentasi. Kedua indikator ini sudah berjalan dengan baik. Bertolak dari temuan ini, peneliti merekomendasikan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir untuk: (a) meningkatkan sosialisasi secara langsung yang lebih masif tentang Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” kepada masyarakat baik kabupaten, kecamatan, maupun desa-desa terpencil supaya kedepannya semua masyarakat mengetahui dan dapat menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI”; (b) membentuk forum komunikasi yang berkelanjutan untuk masyarakat agar dapat mengefektifkan berjalannya Kebijakan Pelayanan Online Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”, serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan pemerintah yaitu mempermudah masyarakat dalam melakukan proses administrasi kependudukan. Bagi warga masyarakat, peneliti menyarankan agar warga masyarakat lebih aktif dan peka terhadap lingkungan sekitar sehingga tujuan dari aplikasi “AKU MANDIRI” dapat tercapai.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima yang sedalam-dalamnya atas partisipasi dan kesediaan informan penelitian untuk berbagi data peneliti dan meluangkan waktu untuk diwawancarai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta.
- Ananda, R. F., Rosyidi, B., & Zetra, A. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020. *Jurnal Niara*, 14(1), 149–160, doi: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i1.5978>
- Azis, A., Ilman, N., Arumsari, N., & Kunci, K. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government Melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal*, 5(2), 69–73, doi: <https://doi.org/10.15294/upsj.v5i2.50318>
- Dan, K., & Di, I. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), 66-77, doi: <https://doi.org/10.35706/jpi.v3i1.1412>
- Dwi Febi Kartika Trenda Aktiva Oktariyanda. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika*, 9(5), 245-260, doi: <https://doi.org/10.26740/publika.v10n1.p245-260>
- Emsa, F., & Anwar, Z. K. (2019). Kinerja Pelayanan Dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Kota Bekasi. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 28–43, doi: <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7634>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216, doi: <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Moleong, L. J. (2012). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mukhamad Ifan Fauzil, Yaqub Cikusin2, K. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Pada Aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik*, 16(4), 52–57,
- Novliza Eka Patrisia , Kismartini Kismartini, L. A. (2021). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*, 10(2), 137-146



- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*. Gramedia.
- Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(2), 122–132, **doi:** <https://doi.org/10.31629/juan.v8i2.2686>
- Purwanto, E. A. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Gava Media
- Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28, **doi:** <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Alfabeta.
- Winarno., B. (2012). *Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus*. Caps.