

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
BERBASIS E-SERVICE
(Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Rembang)**

Lulu Shobihatun Naqibah¹, Yaqub Cikusin², Agus Zainal Abidin³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang
Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia*

Email: lulunaqibah@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu produk layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuat Dinas melakukan inovasi agar pelayanan lebih mudah dan cepat. Tujuan pelayanan online adalah mengurangi antrian dan memudahkan masyarakat yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) tanpa harus datang ke kantor dinas. Namun, masyarakat yang membutuhkan pelayanan masih banyak yang menggunakan cara konservatif, juga sosialisasi yang dilakukan Dinas mempengaruhi terlaksananya pelayanan online. Oleh karena itu perlu dikaji lebih mendalam baik implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) berbasis e-service maupun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan E-KTP berbasis e-service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dalam mengkaji penelitian, penulis menggunakan metode kualitatif dengan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa: Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dengan sub fokus: Komunikasi: kebijakan disampaikan kepada masyarakat melalui sosialisasi, Sumber daya: sumber daya manusia cukup mampu untuk melaksanakan pelayanan online dan sebagai implementor ada yang memiliki kemampuan pas-pasan, sumber daya financial tidak ada masalah, dan sumber daya pendukung ada beberapa yang harus di tambah seperti ADB, Sikap atau Disposisi: Karakteristik implementor belum menunjukkan komitmen pelaksanaan pelayanan online, Struktur Birokrasi: sudah memiliki SOP pelayanan online dan fragmentasi: koordinasi dilakukan dengan internal Dinas. Faktor Pendukung dan Penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang: Unsur Kekuatan: Website Siap Digunakan, Masyarakat tidak perlu Datang ke Kantor. Unsur Kelemahan: Kurang Konsisten dalam Sosialisasi, Kurang Komitmen Dinas dalam Menjalankan Kebijakan. Faktor Pendukung dan Penghambat di Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan: Unsur Peluang: Pelayanan Menggunakan HP/Komputer yang terhubung Internet, Masyarakat tidak perlu Mengantri. Unsur Hambatan: Banyak Masyarakat tidak Mengetahui Pelayanan Online, Masyarakat masih Gagap Teknologi.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, E-KTP, E-Service

Pendahuluan

Di era globalisasi saat ini teknologi informasi dan komunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Berbagai teknologi terus berinovasi sehingga memberikan kemudahan setiap individu untuk mengakses dan berbagi informasi. Internet merupakan salah satu dari produk teknologi dan keberadaannya telah menjadi ikon utama sampai saat ini. Tidak dapat dimungkiri perkembangan teknologi dunia saat ini semakin modern dan tentunya menjadi bagian dalam hidup kita sehari-hari. Dalam sebuah sektor publik, dimana sektor pemerintahan Indonesia sendiri mengalami sebuah perubahan sistem, tak terkecuali dalam sebuah pelayanan, teknologi

menjadi sebuah tuntutan mendasar dari pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dalam rangka menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam sebuah pemerintahan dewasa ini masyarakat memiliki peranan dan harapan yang besar pada pelayanan publik agar tercapainya pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan pada data jumlah penduduk semester 2 tahun 2020 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, jumlah penduduk Kabupaten Rembang pada semester 2 tahun 2020 sebesar 643.507 jiwa yang terdiri dari 324.061 jiwa penduduk laki-laki, 319.446 jiwa penduduk perempuan dan wajib KTP 484.840 jiwa. Biasaya, masyarakat akan mengurus Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga

(KK), akta kelahiran maupun akta kematian harus rela melalui mekanisme tradisional. Dindikcapil Kabupaten Rembang melakukan inovasi atau pembaharuan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan sistem online agar masyarakat tidak perlu berbondong-bondong datang mengantre ke kantor Dindik capil Kabupaten Rembang.

Layanan berbasis *e-service* dengan menggunakan web ini dapat diakses oleh masyarakat Kabupaten Rembang dengan mendaftar menggunakan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan kode berupa angka selanjutnya akan muncul sebagai pelapor. Melihat fakta yang terjadi di lapangan bahwa pelayanan dengan menggunakan mekanisme konservatif yang diberikan pemerintah masih belum memberikan tingkat kepuasan bagi masyarakat. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring ditujukan untuk mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru yang lebih mudah dan cepat kepada masyarakat dengan penerapan mekanisme pelayanan secara daring.

Tujuan pelayanan online untuk memangkas antrian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang karena pendaftaran dilaksanakan secara online (lewat Smartphone atau Laptop) yang terhubung internet, bisa dilakukan dirumah, dengan mengunggah dokumen pendukung seperti foto copy KK, Akte Kelahiran, Surat Nikah sehingga bisa dicek oleh petugas Dindikcapil Kabupaten Rembang untuk meneruskan pengurusan.

Namun dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan berbasis *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang masih memiliki beberapa kendala. Hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang banyak memilih datang langsung daripada mengakses website yang telah disediakan untuk mengurus pelayanan E-KTP. Sosialisasi yang dilakukan Dinas belum merata pada masyarakat Kabupaten Rembang. Hal ini menarik perhatian peneliti untuk meneliti lebih lanjut mengenai "Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang)".

Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan E-KTP berbasis *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan?

Tinjauan Pustaka **Kebijakan Publik**

Kebijakan menurut Edi Suharto (2006:103) mengemukakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang menurut prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsistensi dalam mencapai tujuan tertentu. Hayat (2018:13) berpendapat bahwa kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dilakukan oleh pihak yang berwenang untuk kepentingan bersama. Setiap kebijakan publik tentunya memiliki proses formulasi dan evaluasi yang mengikutinya.

Implementasi Kebijakan Publik

Dalam kepustakaan di bidang kebijakan publik disebutkan banyak teori atau model implementasi kebijakan Model implementasi yang akan diuraikan disini yang digunakan sebagai landasan teori dalam penelitian ini adalah model yang dikemukakan oleh Gorge R. Edward III. Menurut Edward III dalam Kusuma bahwa ada empat variabel atau dimensi yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu: komunikasi, sumberdaya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2006) pengertian pelayanan publik yaitu suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan serta menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait dengan produk secara fisik.

Klasifikasi Pelayanan Publik

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara adalah:

1. Pelayanan pemerintah
2. pelayanan pembangunan
3. pelayanan utilitas
4. pelayanan sandang, pangan, dan papan
5. pelayanan kemasyarakatan

Indikator/Dimensi Pelayanan Publik

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Rusli (2004) mengatakan bahwa terdapat lima indikator pelayanan publik yang baik atau berkualitas, yaitu:

1. Reliability
2. Tangibles
3. Responsiveness
4. Assurance
5. Empati

Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 antara lain adalah:

- a) Kesederhanaan

- b) Kejelasan
- c) Kepastian waktu
- d) Akurasi
- e) Keamanan
- f) Tanggung jawab
- g) Kelengkapan sarana dan prasarana
- h) Kemudahan akses
- i) Kedisiplinan
- j) Kenyamanan

Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dana tau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi:

- a) Prosedur pelayanan
- b) Waktu penyelesaian
- c) Biaya pelayanan
- d) Produk pelayanan
- e) Sarana dan prasarana
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Administrasi Kependudukan

Sebagaimana telah disebutkan di muka bahwa kebijakan tentang pelayanan administrasi kependudukan sekarang ini ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Dalam undang-undang ini, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

E-Service

Rowley (2006) mengungkapkan bahwa E-Service adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan *e-tailing*, dukungan pelanggan, dan pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan lebih luas.

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran secara jelas dan nyata dari apa yang terjadi di lapangan secara menyeluruh, kemudian mengungkapkan secara deskriptif tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan (E-KTP) Berbasis *E-Service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:207) pembahasan dalam penelitian kualitatif lebih di dasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Penelitian ini difokuskan meliputi:

1. Mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) berbasis *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
 - a. Komunikasi
 - b. Sumber daya
 - c. Sikap atau Disposisi
 - d. Struktur Birokrasi
2. Mengidentifikasi apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) berbasis *e-service* di masyarakat yang membutuhkan pelayanan dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
 - a. Faktor Pendukung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
 1. Unsur Kekuatan
 2. Peluang
 - b. Faktor Penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
 1. Unsur Kelemahan
 2. Unsur Hambatan

Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini yaitu tempat dimana peneliti mengungkap fenomena dan objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Lokasi penelitian yang dipilih oleh peneliti yakni pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang di Jl. Pemuda KM 2,5 Rembang. Sedangkan situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Sesuai dengan permasalahan yang ditemukan dalam bab terdahulu, maka situs dari penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Jenis dan Sumber Data

Menurut Moeleong (2005:157) sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata serta tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen literatur lainnya. Peneliti menggunakan data untuk mencari dan mengumpulkan data yang akan diolah, yaitu:

- a. Data Primer
Data langsung yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya dari yaitu dari Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, bagian yang menangani *e-service*, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian serta masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP.
- b. Data Sekunder
Data yang diperoleh dari sumber kedua atau tidak langsung (bukan asli dan bukan dari orang pertama). Dalam penelitian ini sumber data sekunder di peroleh dari: dokumen, jurnal ilmiah yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, menurut Sugiyono (2015:22) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yakni dengan mendapatkan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dan fakta empiric metode secara langsung di lapangan guna untuk mendapatkan data-data primer dengan melalui:

1. Wawancara
Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara bersifat terbuka dan terstruktur, yaitu wawancara yang dimana responden mempunyai kebebasan untuk memberikan jawaban atau ulasan. Adapun sumber dalam penelitian ini, penulis akan melakukan proses wawancara terhadap beberapa narasumber, yaitu: kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bagian yang menangani *e-service* dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.
2. Observasi
Observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap suatu objek penelitian untuk memperoleh data yang dilihat dari sumber data. Dalam hal ini, observasi yang dilakukan peneliti bersifat nonpartisipan hal ini karena peneliti pada dasarnya tidak terlibat secara langsung dalam proses pelayanan, sehingga peneliti hanya dapat mengamati sarana dan prasarana dalam lokasi penelitian, serta melihat dan mengamati pelaksanaan pelayanan E-KTP.
3. Dokumentasi
Teknik dokumentasi ini digunakan penulis untuk memberikan dan mengumpulkan data

melalui catatan-catatan peristiwa dengan menelaah dokumen yang ada seperti catatan ilmiah, termasuk juga dengan buku mengenai teori yang berhubungan dengan penelitian. Peneliti melakukan dokumentasi saat sedang berlangsung penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang berupa dokumentasi berbentuk foto dan rekaman wawancara.

Instrumen Penelitian

Instrument penelitian merupakan suatu alat bantu yang digunakan dalam pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti guna memperoleh data dan hasil penelitian yang dilakukan. Oleh karena itu berdasarkan teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam instrument yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kehadiran peneliti di lokasi, karena penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif kualitatif, maka peneliti merupakan subjek dalam pencarian dan pengumpulan data.
2. Alat pendukung yang digunakan, dimana peneliti menggunakan alat tulis dan smartphone yang dapat digunakan untuk memperoleh foto dan rekaman.
3. Pedoman wawancara, digunakan oleh peneliti untuk melakukan wawancara langsung dengan informan.

Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat dilakukan dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Menurut Miles Huberman dan Saldana (2014:20) kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data
2. Penyajian Data
3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Pada fokus penelitian ke dua di dalamnya menggunakan analisis SWOT untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan faktor penghambat pelayanan administrasi kependudukan (E-KTP) berbasis *e-service* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Teknik Keabsahan Data

Menurut Moleong (2011:324) untuk menentukan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Ada 4 teknik penelitian yang dapat dipergunakan dalam keabsahan data yaitu:

1. Kepercayaan (*Credibility*)

- a. Tringulasi
- b. Menggunakan Bahan Referensi
- c. Mengadakan *Membercheck*
2. Keteralihan (*Transferability*)
3. Ketergantungan (*Dependability*)
4. Kepastian (*Comfirmability*)

Pembahasan

Implementasi Kebijakan Pelayanan E-KTP berbasis E-Service Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

Sebelum membahas implementasi kebijakan Menurut Van Meter dan Van Horn sebagaimana dikutip Agustino (2008:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan pemerintah maupun swasta baik secara individu maupun kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan sebagaimana dirumuskan dalam kebijakan. Upaya dinas untuk memudahkan masalah yang ada di masyarakat mengenai inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Namun pelaksanaan kebijakan tidak berjalan semestinya masih terdapat kendala yang menjadi penghambat proses pada pelaksanaan kebijakan. Kendala tersebut merupakan kendala yang mendasar, diantaranya mengenai sumber daya manusia dan proses komunikasi yang dilakukan oleh implementor kebijakan. Berdasarkan hasil penelitian diatas, pembahasan ini meliputi aspek implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III dalam Kusuma negara (2010) dan nugroho (2010) terdapat empat faktor atau variabel yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam implementasi kebijakan, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Sikap atau Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

a. Komunikasi

Tahap awal dalam setiap implementasi kebijakan merupakan Komunikasi antar pembuat kebijakan, pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan. Menurut George C. Edwards III ada dua hal yang ditekankan dalam melakukan komunikasi, yaitu konsistensi dalam penyampaian informasi dan kejelasan informasi yang disampaikan. Kurang konsistensi dalam melakukan komunikasi berupa sosialisasi kebijakan pelayanan online terhadap masyarakat yang mengakibatkan banyak yang tidak tahu adanya kebijakan pelayanan online ini. Sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang belum tepat sasaran. Dari hasil penelitian disebutkan bahwa proses komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan pelayanan E-KTP berbasis e-service belum berjalan dengan baik, pemahaman informasi yang disampaikan pada masyarakat belum

sepenuhnya berjalan dengan baik. Dinas Kependudukan dengan upayanya tidak hanya sosialisasi tetapi juga menyebarkan informasi melalui media sosial dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

b. Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu syarat keberhasilan dalam implementasi kebijakan. Berdasarkan pendapat George C. Edwards III, meskipun komunikasi sudah berjalan dengan konsisten dan jelas, tetapi jika implementor kebijakan kekurangan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dalam pelaksanaan, maka implementasi kebijakan sulit dilakukan. Dalam hal ini sumber daya manusia yang menangani pelayanan online masih kurang sehingga Dinas melakukan upaya pengoptimalan kinerja pegawai, tetapi upaya ini dinilai kurang maksimal karena keterbatasan pegawai dan kemampuan yang pas-pasan akan berdampak pada pelaksanaan kebijakan yang menjadi tidak efektif. Sumber daya finansial sudah cukup, sumber daya lainnya adalah sarana prasarana yang dirasa kurang memadai, adanya keterbatasan tersebut yang mempengaruhi kebijakan belum berjalan sempurna. Dapat disimpulkan bahwa dengan adanya sumber daya manusia yang mempunyai dan sumber daya finansial cukup dan didukung sumber daya lainnya ini dapat mencapai keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan.

c. Disposisi

Disposisi merupakan kecenderungan sikap, keinginan dan komitmen pelaksana kebijakan untuk melaksanakan sebuah kebijakan yang ditetapkan. Disposisi yang diungkapkan oleh George C. Edwards III sebagai pendorong keberhasilan implementasi kebijakan, disposisi pelaksana kebijakan akan mempengaruhi kinerja kebijakan karena jika pelaksanaan kebijakan didasari oleh sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan dengan baik, maka keberhasilan implementasi kebijakan akan semakin besar. Dalam implementasi kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, kemampuan dan kesungguhan para pelaksana dalam melakukan implementasi kebijakan pelayanan online dinilai kurang baik. Masih terdapat kekurangan dan kendala dari internal maupun eksternal dinas, walaupun masih terdapat kekurangan dan kendala pihak internal dinas tetap berusaha untuk memberikan pelayanan yang efektif pada masyarakat. Kendala dari eksternal seperti

masyarakat yang memilih menggunakan pelayanan konservatif yang menyebabkan kebijakan belum efektif karena sasaran kebijakan tidak menggunakan kebijakan tersebut.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mencakup dimensi standar prosedur operasional (SOP) yang akan menunjang dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang telah menjadi tugasnya selain itu, menurut Edward III dalam Widodo (2010:106), struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi menjelaskan bahwa "fragmentasi disebut dengan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi". Pada umumnya, kebijakan yang luas koordinasi akan semakin berkurangnya kemungkinan keberhasilan dari suatu kebijakan. Struktur organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang menggambarkan implementasi kebijakan pelayanan online sudah memiliki SOP yang menjadi acuan dalam melaksanakan kebijakan, sedangkan untuk fragmentasi Dinas hanya berkoordinasi dengan para internal dalam pelaksanaan kebijakan.

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP berbasis E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan

1. Faktor Pendukung Pelayanan E-KTP berbasis E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

a. Unsur Kekuatan

1) Website Siap Digunakan

Rowley (2006) mengungkapkan bahwa e-service adalah perbuatan, usaha atau pertunjukan yang mengirim mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan transaksi secara online, dukungan pelanggan, dan pelayanan. Definisi pada teori di atas menggambarkan kegiatan yang dilakukan secara daring yaitu pelayanan online, terdapat penerima layanan atau masyarakat, dan pemberi layanan. Kesiapan website merupakan suatu faktor pendukung dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan kebijakan pelayanan online untuk diterapkan di masyarakat serta memberi pembelajaran memanfaatkan teknologi pada masyarakat dalam mencapai suatu pelayanan yang baik,

cepat, mudah dan memuaskan.

2) Masyarakat tidak perlu datang ke Kantor

Kesesuaian pelayanan publik yang baik dan berkualitas menurut Kurniawan (2005:4) pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang sangat membantu memberikan pelayanan yang mempermudah pengurusan E-KTP, mempersingkat waktu pelaksanaan pengurusan E-KTP serta dapat memberikan kepuasan kepada publik.

Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP berbasis E-Service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang

1. Unsur Kelemahan

a. Kurang Konsisten dalam Sosialisasi

Langkah sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yaitu dilakukan di tingkat Camat dan Kepala desa, setiap kecamatan dan kepala desa di kumpulkan lalu dilanjutkan pada camat dan perangkat desa yang mensosialisasikan kepada perwakilan masyarakat. Sosialisasi melalui daring seperti media sosial resmi dan website resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang belum menyeluruh dan digunakan oleh masyarakat. Pentingnya sosialisasi supaya masyarakat mengetahui pelayanan online dan bagaimana cara-cara untuk mengurus menggunakan pelayanan online.

b. Kurang Komitmen Dinas dalam menjalankan Kebijakan

Keberhasilan kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dipengaruhi oleh keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan online itu sendiri. Sementara pihak yang paling menentukan keberhasilan implementasi kebijakan ini adalah komitmen aparatur dalam organisasi pelaksana di samping sistem yang melingkupinya.

Faktor Pendukung Pelayanan E-KTP berbasis E-Service di Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan

1. Unsur Peluang

a. Pelayanan Menggunakan

Smartphone/Komputer yang terhubung Internet

Peran teknologi komunikasi saat ini menjadi sangat penting karena tuntutan kebutuhan yang banyak akan pertukaran informasi cepat dan tepat. Fasilitas yang ada di smartphone tidak sebatas pada fungsi telepon dan sms saja. Smartphone dapat digunakan sebagai sarana mencari informasi, kehadirannya mampu memberikan berbagai manfaat dan kemudahan bagi penggunanya. Dalam pelayanan online teknologi komunikasi sangat berguna selain memudahkan juga bisa di akses di semua tempat.

- b. Masyarakat tidak perlu Mengantri
Masyarakat dan pelayanan dapat diibaratkan dua sisi yang tidak bisa dipisahkan. Masyarakat tidak hanya pengguna layanan, tetapi mereka sebagai pemilik dari pelayanan tersebut. Sebagai salah satu bentuk pelayanan berupa jasa yang disediakan Dinas, Sudah selaknyaknya bagi masyarakat merasakan pelayanan online yang disediakan oleh Dinas, dimana sebelumnya masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP menunggu dan mengantri, sedangkan sekarang masyarakat di beri pilihan untuk melakukan pelayanan online.

Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP berbasis E-Service di Masyarakat yang Membutuhkan Pelayanan

1. Unsur Hambatan

- a. Banyak Masyarakat tidak Mengetahui Pelayanan Online
Masyarakat mempunyai peran yang cukup strategis serta menjadi pendukung dalam kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Dengan kondisi masyarakat yang banyak datang ke kantor dari pada menggunakan website pelayanan online perlu adanya perbaikan dari Dinas
- b. Masyarakat masih Gagap Teknologi
Penerapan dan realisasi pelayanan online menjadi tantangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, salah satunya adalah kendala dalam pelaksanaan. Secara penggunaan teknologi yang belum merata di Kabupaten Rembang sehingga fasilitas berupa pelayanan online belum berjalan sempurna.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan secara lengkap pada hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi

kependudukan (E-KTP) berbasis e-service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, maka pada bagian ini penulis dapat menari kesimpulan yaitu:

- a. Implementasi dari kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang mana berhasil tidaknya suatu kebijakan dapat dilihat dari empat faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi atau sikap, serta struktur birokrasi. Berikut merupakan penjelasan dari empat faktor tersebut:
 1. Komunikasi: pelaksanaan kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang menjadi penyebab ketidakefektifan karena kurangnya konsistensi sosialisasi pada masyarakat sebagai pengguna pelayanan online.
 2. Sumber daya: pelaksanaan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang pelaksanaannya didalam terdapat unsur-unsur sumberdaya seperti jumlah pegawai, kemampuan pegawai untuk melaksanakan kebijakan yang masih pas-pasan, serta fasilitas pendukung yang terbatas yang mengakibatkan belum efektif.
 3. Sikap atau disposisi: pelaksanaan kebijakan pelayanan online Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang faktor yang kurang mendukung karena pada implementor belum tekun dalam melaksanakan pelayanan online.
 4. Struktur birokrasi: pelaksanaan kebijakan sudah cukup di pahami dari segi *standard operational procedure* (SOP), sedangkan dari segi fragmentasi, pelaksanaan dari pelayanan online kurang memerlukan koordinasi yang begitu luas.
- b. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelayanan E-KTP berbasis e-service di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang
 - a. Unsur Kekuatan
 - Website siap digunakan. Secara keseluruhan website untuk melakukan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang siap di gunakan dan para implementor yang dapat dibilang cukup

- dalam menjalankan website.
- Masyarakat tidak perlu Datang ke Kantor . Bedanya pelayanan online bisa dilakukan di rumah dengan menggunakan internet sedangkan dan pelayanan manual atau secara langsung hanya bisa dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
- b. Unsur Kelemahan
 - Kurang Konsisten dalam sosialisasi. Pelayanan online akan berjalan efektif apabila dalam melakukan sosialisasi secara konsisten. Sosialisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang melalui dua tahap, pertama sosialisasi dilakukan melalui camat dan kepala desa di setiap kecamatan, kedua camat dan perangkat desa mensosialisasikan kepada perwakilan masyarakat. sosialisasi selanjutnya menggunakan sosial media dan website resmi.
 - Kurang Komitmen Dinas dalam menjalankan kebijakan. Keberhasilan kebijakan di pengaruhi oleh komitemen implementor kebijakan, sementara itu Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang belum berkomitmen untuk menjalankan kebijakan dengan baik.
- 2. Masyarakat yang membutuhkan Pelayanan
 - a. Unsur Peluang
 - Pelayanan Menggunakan Smartphone/Komputer yang terhubung Internet. Peran teknologi komunikasi saat ini menjadi sangat penting karena banyaknya tuntutan kebutuhan akan pertukaran informasi yang cepat dan tepat. Dalam pelayanan online teknologi komunikasi sangat berguna selain memudahkan juga bisa di akses di semua tempat.
 - Masyarakat tidak perlu Mengantri Pelayanan dengan mengakses dimana saja tidak di Kantor saja karena sebelumnya

masyarakat yang membutuhkan pelayanan E-KTP menunggu dan mengantri, sedangkan sekarang masyarakat di beri pilihan untuk melakukan pelayanan online.

b. Unsur Hambatan

- Banyak masyarakat tidak mengetahui pelayanan online . Ada dua faktor yang mempengaruhi ketidaktahuan masyarakat terkait adanya pelayanan online adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dan masyarakatnya sendiri. Dinas yang seharusnya melakukan sosialisasi ke masyarakat secara konsisten dan masyarakat yang tidak mau mencari informasi mengenai pelayanan online.
- Masyarakat masih Gagap Teknologi. Secara penggunaan teknologi yang belum merata di masyarakat Kabupaten Rembang sehingga fasilitas berupa pelayanan online belum berjalan sempurna karena belum terlihat manfaatnya untuk sebagian orang yang minim penggunaan teknologi

Saran

Berdasarkan hasil penelitian terkait pelaksanaan dari kebijakan pelayanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabuapten Rembang yang secara garis besar dapat dikategorikan dalam kebijakan yang belum efektif dalam pelaksanaannya, adapun saran-saran dan masukan yang dapat diberikan oleh peneliti yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, seharusnya konsisten dalam melakukan sosialisasi lebih meluas lagi, bukan hanya Camat dan Kepala Desa dan media sosial agar terjadi komunikasi yang efektif antara Dinas dan masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang lebih meningkatkan kemampuan atau keterampilan implementor terhadap pelayanan online, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan sarana yang menjadi kendala keberlangsungan kebijakan.
3. Masyarakat sebaiknya lebih mendukung kebijakan pelayanan online yang dikeluarkan oleh Dinas Kepndudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang agar menanggapi dan saling menginformasikan antara satu masyarakat dengan masyarakat

lainnya terkait keberadaan kebijakan, artinya tidak bergantung sepenuhnya pada sosialisasi yang dilakukan Dinas.

4. Masyarakat juga perlu belajar atau melek teknologi secara perlahan untuk menciptakan masyarakat yang cerdas dan kompeten, sehingga kebijakan pelayanan online dapat terlaksana dengan baik.

Daftar Pustaka

- Hayat. 2018. *Kebijakan Publik*. Intrans Publishing: Malang
- Indrajat Richardus Eko. 2004. *E- Government, Strategi Pembangunan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Pembaharuan
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Solachudin Abdul, Wahab. 2015. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Med Press (Anggota IKAPI)
- Dian Purwanti. 2017. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (KTP-el) di Kabupaten Sukabumi*. Jurnal Unitri. Vol 8, No. 2
- Lavenia Ied Harany. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo di Kota Malang)*. Jurnal Respon Publik. Vol. 13, No. 5, Tahun 2019, Hal: 95-100
- R Ahmad Buchari. 2016. *Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Publik di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung*. Sosiohumaniora, Volume 18 No. 3 Nopember 2016: 235-239
- Sofia Dewi Rosita. 2020. *Implementasi Kebijakan Pencatatan Akta Kelahiran Berbasis Onlin e(Studi Kasus Inovasi Capil Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)*. Jurnal Respon Publik. Vol. 14, No. 5, Tahun 2020, Hal: 43-47
- Suryani. 2020. *Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan (Studi Pelayanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Provinsi Jawa Timur)*. Jurnal Respon Publik. Vol. 14, No. 5, Tahun 2020, Hal: 55-59
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring
- Peraturan Daerah Kabupaten Rembang Nomor 6 Tahun 2016 pasal 1 tentang Administrasi Kependudukan