

Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember

Ahmad Ramadhani Rozak¹⁾, Rohim²⁾, Pungky Praja Jatmika³⁾

¹⁾ Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

email: drama0643@gmail.com

²⁾ Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan

email: rohim.annida86@gmail.com

³⁾ Dosen Prodi Ilmu Administrasi Negara

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bayuangga

email: pungkystia@gmail.com

ABSTRAK

Penyelenggaraan administrasi kependudukan pada hakekatnya bentuk pengakuan negara untuk memberikan perlindungan atas peristiwa kependudukan yang di alami oleh penduduk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan program sistem informasi pelayanan (SIP) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif melalui pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yg dipakai merupakan observasi, wawancara & dokumentasi. Teknik identifikasi informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, dalam penelitian ini melibatkan 3 informan utama. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari berbagai sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Teknik analisa data yang digunakan ialah reduksi data, penyajian, dan verifikasi. Teknik validasi data yang pakai adalah metode triangulasi sumber. Hasil dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan dalam program sistem informasi pelayanan (SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dari faktor komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi sudah cukup baik. Sedangkan sumber daya masih perlu adanya perbaikan.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Pelayanan (SIP)*

ABSTRACT

The administration of population administration is essentially a form of state recognition to provide protection for population events experienced by residents. This study aims to determine the implementation of the service information system (SIP) program policy at the Jember Regency Population and Civil Registration Office. The type of research used is qualitative research through a case study approach. Data collection techniques used are observation, interviews and

documentation. The informant identification technique was carried out by purposive sampling method, in this study involved 3 main informants. The data in this study were collected from various data sources, namely primary and secondary data. The data analysis technique used is data reduction, presentation, and verification. The data validation technique used is the source triangulation method. The results in this study show that the implementation of policies in the service information system (SIP) program at the Department of Population and Civil Registration of Jember Regency from the communication, disposition and bureaucratic structure factors is quite good. While the resources still need improvement.

Keywords: *Policy Implementation, Population Service, Service Information System (SIP)*

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini kalangan publik semakin sadar atas hak dan kewajibannya sebagai seorang warga negara Indonesia, dimana segala sesuatu yang mempengaruhi kehidupan mereka yang bersangkutan dengan pelayanan publik. Administrasi kependudukan merupakan tugas dan fungsi birokrat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik (*public services*). Dalam hal ini, pemerintah memiliki tanggung jawab penuh untuk melayani masyarakat sesuai dengan aturan huku yang berlaku. Kebijakan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik memuat ketentuan yang mengatur kebijakan tersebut. Pengaturan kinerja pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan didasarkan pada Keputusan MenPAN RB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Administrasi Pelayanan Publik, dan selanjutnya pada tahun 2009 keluarlah peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyatakan bahwa pelayanan Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam lingkup pemenuhan kebutuhan pelayanan sebagaimana ditentukan oleh undang-undang bagi seluruh warga negara dan penduduk. Pengelolaan kependudukan dalam hal ini juga diatur dengan suatu peraturan yaitu UU No. 24 amandemen tahun 2013 atas UU No. 23 tahun 2006 tentang pengelolaan kependudukan.

Pemerintah Kabupaten Jember juga telah menerbitkan peraturan daerah yang mengatur tentang pengelolaan kependudukan, khususnya Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang Pengelolaan Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan. penyelenggaraan kependudukan dan pencatatan kependudukan untuk mewujudkan tertib kependudukan. pengurusan dan pencatatan kependudukan terhadap kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan kependudukan yang bertanggung jawab merupakan dasar dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jember (Dispendukcapil Jember) dalam

menjalankan tugas dan fungsinya. Dikendukcapil Jember merupakan instansi yang melakukan fungsi administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Jember, adapun dokumen yang diterbitkan oleh instansi Dikendukcapil Jember yaitu Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), Surat Keterangan Pindah WNI (SKPWNI), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian (bagi non muslim) dan Akta Perkawinan (bagi non muslim). Dokumen kependudukan tersebut wajib di miliki oleh seluruh masyarakat Kabupaten Jember yang memenuhi syarat sebagai pemenuhan hak-hak administrasi kependudukan.

Penyediaan layanan manajemen kependudukan kepada masyarakat adalah tanggung jawab kinerja utama. Peningkatan kasus korupsi yang sering terjadi di kawasan internal dan eksternal Pemerintah Kabupaten Jember, seperti yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jember pada tahun 2018 dalam Operasi Tangkap Tangan (OTT) dalam pengelolaan kependudukan telah menjadi pokok pembicaraan studi tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Dikendukcapil Jember. Oleh karena itu, banyak orang yang mengeluhkan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, yang menguras waktu, tenaga, dan keuangan bagi mereka yang terlibat. Kebijakan yang sejalan dengan Peraturan Pemerintah Kabupaten Jember No. 21 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan dan Kebijakan Teknis Kependudukan dan Penanggulangan Kritis harus ditetapkan untuk mengatasi masalah yang masih ada seperti halnya antrian yang panjang, waktu pemrosesan yang begitu lama dan pungutan liar di masyarakat untuk memberikan informasi publik yang akurat, pelayanan kepada masyarakat umum dan mewujudkan hak setiap warga negara Indonesia sebagai identitas dirinya dengan tidak mengabaikan prinsip pelayanan pengelolaan kependudukan.

Pada saat ini masyarakat semakin banyak yang mengenal dan menggunakan teknologi untuk membantu melakukan aktifitas sehari-hari salah satunya dalam hal komunikasi. Masyarakat dari semua kalangan semakin memanfaatkan peran internet untuk melakukan berbagai hal seperti berkomunikasi, bersosialisasi, berbagi dan mencari informasi. Masyarakat merasakan kemudahan dari adanya teknologi informasi yang semakin maju, sehingga peran internet tidak lepas dari aktifitas masyarakat, adapun teknologi informasi ini juga diterapkan secara menyeluruh pada instansi pemerintahan di Indonesia. Pembaruan kebijakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan diperkenalkan pada Juli 2018 yaitu kebijakan dibidang *Local Electronic Government* dengan tujuan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik yang lebih baik melalui Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yang dapat diakses oleh seluruh penduduk Kabupaten Jember sebagai pelaksanaan hak pengelolaan kependudukan. Program Sistem Informasi Pelayanan (SIP) sebenarnya sudah ada sejak tahun 2018, tapi belum dipublikasikan hingga tahun 2019. Berikut ini

data yang diperoleh peneliti dari bidang Pengelolaan Data dan Informasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember mulai tahun 2020 hingga bulan April 2022 masyarakat yang mengajukan pelayanan melalui Aplikasi SIP tertera dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. Data Masyarakat Pengguna Aplikasi SIP rentang tahun 2020 hingga Bulan April 2022 oleh Dispendukcapil Jember

Bulan	Tahun		
	2020	2021	2022
Januari	507	1438	1995
Februari	586	1437	1425
Maret	534	1982	1823
April	992	1683	1776
Mei	702	1510	
Juni	1917	2213	
Juli	1874	1769	
Agustus	1451	2043	
September	2000	2242	
Oktober	1753	3955	
November	1562	1801	
Desember	1253	1921	
Jumlah	15131	23994	7019

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember tahun 2022

Data tersebut menunjukkan bahwa semakin tahun pengguna aplikasi SIP semakin meningkat, hal ini dapat dilihat dari kenaikan pengguna akun di aplikasi SIP pada tahun 2020 hingga 2021 berjumlah 58,58% dan hingga bulan april 2022 yang sudah membuat akun di aplikasi SIP sudah mengalami kenaikan sebesar 29,25%. Dalam rentang tahun 2020 hingga bulan april 2022 masyarakat yang sudah membuat akun paling banyak bulan Oktober tahun 2021 yakni sejumlah 8,65% dari jumlah keseluruhan dan paling sedikit pada bulan Januari 2020 yakni sejumlah 1,09% dari jumlah keseluruhan pengguna akun SIP. Apakah pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di bidang pengelolaan kependudukan dapat menyelesaikan permasalahan di atas berdasarkan dengan ketentuan Undang-Undang No. 24 Tahun 2013, kebijakan ini harus dikaji guna menetapkan bahwa implementasi kebijakan yang dirancang guna mengatasi masalah tersebut benar-benar menjadi solusi dari masalah pengelolaan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Jember.

Untuk memperdalam tingkat penelitian maka peneliti akan mengangkat topik dalam penelitian ini dengan judul **“Implementasi Kebijakan Program Sistem informasi Pelayanan (SIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember”**.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan Publik

Sebelum membahas lebih dalam tentang konsep kebijakan publik, terlebih dahulu kita harus mempertimbangkan konsep kebijakan atau dalam bahasa Inggris sering kita dengar istilah *policy*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kebijakan diartikan sebagai seperangkat konsep dan prinsip yang menjadi garis besar dan dasar rencana pelaksanaan kerja, kepemimpinan, dan cara bertindak (bagi pemerintah, pemerintah, organisasi, dsb.) pernyataan cita-cita, tujuan, prinsip dan pedoman manajemen untuk mencapai tujuan.

Menurut Friedrich dalam Agustino (2008:7), kebijakan publik adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memiliki hambatan (kesulitan) dan kemungkinan, kemampuan (peluang) di mana proposisi kebijakan membantu dalam mengatasinya dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Selanjutnya Mac Rae dan Wilde dalam Islamy (2004:14) memberikan pengertian kebijakan sebagai "seperangkat tindakan terpilih yang cukup penting dalam mempengaruhi sejumlah besar orang". Berdasarkan definisi ini, Mac Rae dan Wilde menekankan pengaruh suatu kebijakan terhadap sejumlah besar atau banyak orang, dan apakah khalayak yang terkena dampak hanya satu atau beberapa orang, sulit untuk menyebutnya sebagai kebijakan.

Selanjutnya Winarno (2014:20) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. "Whatever government choose to do or not to do." Hal tersebut mempertegas bahwa apa yang tidak dilakukan oleh pemerintah mengandung makna kebijakan juga dikarenakan apa-apa yang tidak dilakukan pemerintah tersebut mengandung implikasi yang sama besarnya atas sesuatu yang dilakukan.

Berdasarkan beberapa definisi yang diberikan di atas, dapat dikatakan bahwa kebijakan publik adalah kumpulan tindakan yang diambil oleh organisasi pemerintah dengan maksud untuk menyelesaikan masalah di masyarakat dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.2 Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan merupakan langkah dalam proses kebijakan yang penting. Kebijakan yang terstruktur dengan baik selama pengembangan tidak ada artinya tanpa proses implementasi yang baik. Oleh karena itu, implementasi kebijakan publik harus memperhatikan beberapa faktor agar kebijakan publik yang direncanakan benar-benar berfungsi sebagai sarana pencapaian harapan yang diinginkan. Dengan kata lain, pelaksanaan kebijakan negara merupakan upaya guna mencapai keputusan atau kesepakatan yang telah ditentukan sebelumnya. Tujuannya adalah untuk menentukan arah tercapainya tujuan kebijakan publik sebagai akibat dari kegiatan pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Implementasi kebijakan harus mempunyai pedoman yang tepat untuk

mengarahkan tindakan apabila menghadapi situasi khusus yang ditemukan ketika melaksanakan kebijakan tersebut.

Menurut Mustari (2015:139) mengungkapkan bahwa implementasi adalah serangkaian pelaksanaan yang dilakukan guna menindaklanjuti suatu keputusan. Putusan yang dimaksud merupakan untuk menggapai arah atau sasaran dari kebijakan tersebut. Untuk mencapai capaian tersebut, diperlukan berbagai macam kegiatan secara maksimal.

Adapun pendapat yang hampir sama yang dikemukakan oleh Tahir, (2014:58) Dengan kata lain, tujuan implementasi kebijakan adalah menyediakan sarana yang dengannya tujuan kebijakan publik dapat dicapai melalui tindakan pemerintah. Seluruh alur penentuan kebijakan baru dapat dilakukan setelah tujuan umum sebelumnya sudah dirinci, sehingga sistem yang dibuat dan anggaran yang digunakan kemungkinan besar dapat mencapai tujuan dan sasaran.

Berikutnya Baijuri dan Yuwono (2003:113) Penafsiran ulang implementasi merupakan tahap pembuatan perumusan dan pengembangan hukum undang-undang berbentuk arahan, dan peraturan tentang ketertiban umum dalam penyelenggaraan negara. Dalam hal penelitian ini yang disebut dengan pelaksanaan merupakan kegiatan pelayanan umum administrasi kependudukan dalam penerapan kebijakan program sistem informasi pelayanan (SIP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Propinsi Jawa Timur.

Implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980:1) menyatakan bahwa implementasi kebijakan adalah tugas kritis. Karena jika suatu kebijakan tidak dipersiapkan secara memadai dan dimaksudkan untuk dijalankan dan diakui sebagai kebijakan publik, maka tidak akan menjadi tujuan kebijakan, betapapun indahnyanya itu. Dalam Subarsono (2011:90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

2.4 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK)

Sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menciptakan kondisi yang menguntungkan bagi organisasi dan lembaga untuk diterapkan sebagai bagian integral dari sistem administrasi kependudukan (UU No. 23/2006). Pengoperasian aplikasi SIK, untuk memberikan pelayanan terbaik dalam pengelolaan kependudukan kepada masyarakat, dunia usaha, pemerintah dan negara.

SIK bertujuan untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan kependudukan yang terpadu dan teratur secara nasional, terselenggaranya pemerintahan kependudukan yang menyeluruh, teratur, wajib dan berkelanjutan, terwujudnya hak-hak warga dalam negara, pengelolaan kependudukan dengan pelayanan yang profesional dan penyediaan data nasional. dan informasi terkait pencatatan kependudukan, dan status kependudukan pada semua tingkatan yang

akurat, lengkap, terkini, dan dapat diakses untuk menjadi acuan bagi perumusan dan pengembangan kebijakan secara umum.

SIAK dibentuk berdasarkan prosedur dan menggunakan standar khusus untuk mengelola sistem administrasi kependudukan untuk mencapai ketertiban administrasi di domain kependudukan. Dalam pelaksanaannya, SIAK menerapkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang merupakan tanda pengenal khas atau unik, melekat dan terkait dengan seseorang yang terdaftar sebagai penduduk Indonesia yang tetap berlaku.

Peranan SIAK dalam Administrasi Kependudukan, khususnya dalam upayanya mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan, menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 antara lain:

1. Mendaftar, mengirim dan mengolah data hasil pencatatan kependudukan dan pencatatan kependudukan.
2. Penerbitan NIK Nasional.
3. Memfasilitasi sertifikasi pribadi dan verifikasi profesional untuk layanan publik lainnya. Menyajikan data dan pemutakhiran kepada instansi terkait sebagai bagian dari rencana pengembangan dan pelaksanaan program pemerintah.

2.5 Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

SIP merupakan salah satu bentuk aplikasi *Local Electronic Government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. SIP merupakan sistem informasi yang dirancang untuk memudahkan pengelolaan administrasi kependudukan secara semi online dan memungkinkan Dispendukcapil Jember untuk melayani atau memberikan pelayanan terkait administrasi. SIP dapat diakses secara online melalui *website* maupun aplikasi yang dapat diunduh di *Play Store*. Secara umum, halaman arahan SIP terdiri dari beberapa bingkai:

1. Frame Navigasi

Frame Navigasi berisi tentang identitas pengguna dan Kumpulan menu layanan, Frame SIP terdiri dari:

a. Profil Pengguna

Profil Pengguna berisi tentang identitas dan hak akses pengguna yang sudah mendaftar akun, pengguna dapat mengganti profil pengguna maupun password.

b. Menu Layanan

Menu layanan pada SIP berisi tentang permohonan pengajuan adminduk, bantuan kendala teknis, bantuan admin layanan dan berita terbaru. Pengguna dapat melakukan permohonan mulai dari menambah pengajuan dan melihat status pengajuan.

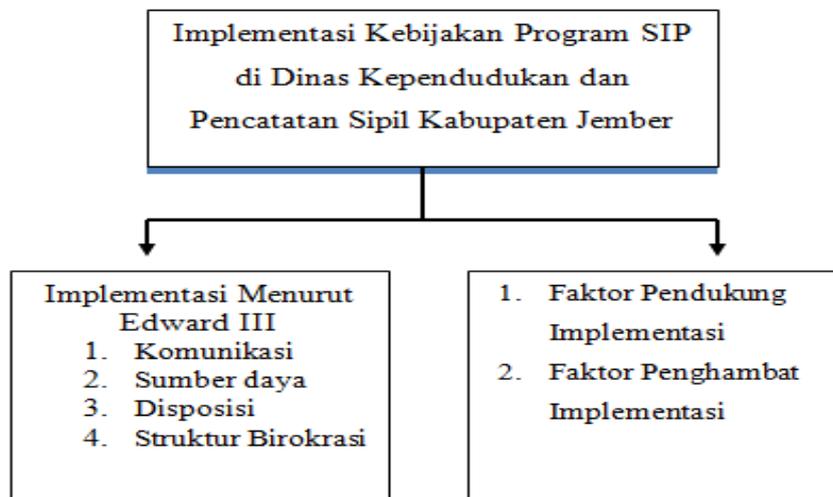
2. Frame Konten

Frame Konten berisi tentang berita-berita dengan tujuan untuk membuat orang penasaran dan tertarik untuk membuat pengurusan adminduk secara online di mana saja dan kapan saja secara mudah.

2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Polancik (2009) kerangka berpikir didefinisikan sebagai diagram yang bertindak sebagai aliran logis sistematis untuk subjek yang sedang ditulis. Polancik menempatkan ini untuk tujuan penelitian. Dimana kerangka refleksi dibangun dari pertanyaan penelitian. Kerangka kerja dirancang untuk memfasilitasi proses penelitian karena mencakup tujuan penelitian itu sendiri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program Sistem Informasi Pelayanan (SIP) pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember Provinsi Jawa Timur. Sesuai dengan teori penelitian dan latar belakang masalah yang diuraikan, kerangka berpikir dapat diimplementasikan seperti gambar di bawah ini.

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Keterangan:

1. Dasar pelaksanaan kebijakan program Sistem Informasi Pelayanan (SIP) yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 tentang Kebijakan Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Implementasi Kebijakan SIP Ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan kebijakan SIP di Kabupaten Jember, dalam hal ini di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menurut teori Edward III.
3. Faktor Penghambat dan Pendorong. Bagian ini ingin mengetahui faktor-faktor pendorong dan penghambat dalam pelaksanaan program SIP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah metode ilmiah yang rasional empiris, dan sistematis yang digunakan dalam suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan secara wajar, empiris berarti

metode yang dilakukan dapat diterima oleh indera manusia, dan sistematis berarti proses yang dilakukan, hadir dalam penelitian dengan menggunakan langkah-langkah yang wajar. Metode penelitian adalah kegiatan mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian secara teratur, terencana dan sistematis guna menemukan jawaban atas suatu masalah.

Penulis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena masalah yang berhubungan dengan manusia pada dasarnya bersifat observasional. penulis menganggap bahwa penelitian kualitatif cukup cocok untuk digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Karena penelitian ini kemungkinan besar mempertimbangkan pokok permasalahan yang akan diteliti secara mendalam.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dijadikan sebagai lokasi penelitian. Adapun alasan memilih lokasi tersebut dikarenakan :

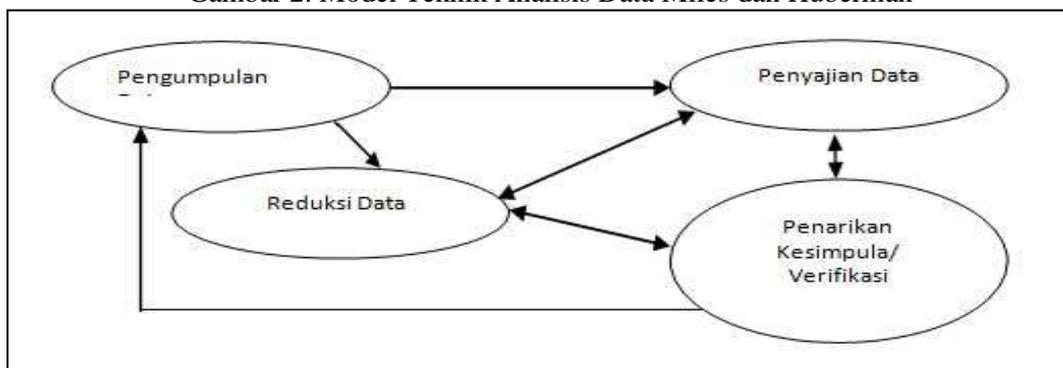
1. Lembaga Pemerintah yang menerapkan *Local Electronic Government* yaitu dalam bentuk kebijakan program SIP (Sistem Informasi Pelayanan)
2. Penerapan *Local Electronic Government* tersebut menarik perhatian peneliti untuk melakukan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik identifikasi informan dilakukan dengan metode *purposive sampling* yang memahami masalah, memiliki data, dan bersedia memberikan data dan wawasan yang benar-benar relevan dengan masalah penelitian, antara lain Operator SIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Dalam perkembangannya untuk pencarian data dilakukan teknik bola salju (*Snowball Technique*) yang bergulir kepada Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan.

Uji keabsahan data penelitian kualitatif harus mengungkapkan realitas objektif, validitas data, kredibilitas, dan kepastian. Triangulasi dapat digunakan untuk menentukan keandalan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah yang digunakan dalam analisis kualitatif dalam penelitian ini.

Gambar 2. Model Teknik Analisis Data Miles dan Huberman



4. PEMBAHASAN

Implementasi kebijakan Program Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Perlu dilakukan analisis yang mendalam meliputi proses komunikasi, kapasitas sumber daya, proses disposisi dan kejelasan struktur birokrasi. Berikut pembahasan hasil penelitian tersebut:

4.1 Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Pelayanan (SIP) Berdasarkan Teori George C. Edward III

1. Komunikasi

Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah baik. Komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember yaitu dengan berbagai cara diantaranya melalui brosur, pamflet, banner, sosialisasi dan media sosial. Media sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *Twitter* dan *Website* dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi program SIP kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Sosialisasi langsung kepada OPD-OPD serta jajaran dibawahnya juga sering dilakukan oleh Dispendukcapil Jember mengingat aplikasi SIP merupakan aplikasi utama yang langsung berinteraksi dengan masyarakat yang di miliki oleh Dispendukcapil Jember.

2. Sumber daya

Sumber daya manusia yang terlibat dalam program SIP meliputi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dan CV.Multitek yang merupakan pihak ketiga sebagai mitra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Sumber daya anggaran yang digunakan untuk program SIP yaitu melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) dengan durasi kontrak pertiga bulan sekali yang di kelola melalui bidang sekretariat. Sumber daya finansial yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember sudah baik. Terlihat dari anggaran yang dikeluarkan sudah mencukupi kebutuhan berjalannya program SIP. Namun ada dua sumberdaya yang perlu diperhatikan lagi yakni sumberdaya manusia dan sumberdaya fasilitas, dari hasil wawancara diatas dua informan merasa kurang terhadap sumberdaya ini, dalam hal sumberdaya manusia perlu adanya penambahan lagi.

3. Disposisi

Disposisi di lingkungan Dispendukcapil Jember dengan peluncuran kebijakan program SIP dari sikap staf memberikan jawaban yang baik. Pelayanan yang bersifat transparan dimana masyarakat dapat mengontrol pengajuannya melalui aplikasi maupun notifikasi yang ada pada email pengajuan. masyarakat atau pemohon dapat melihat apakah pengajuannya sudah diproses atau terdapat kendala, sehingga masyarakat dapat melakukan tindakan ketika pengajuannya terdapat kekurangan atau kelengkapan berkas pendukung dokumen. Tidak hanya itu untuk kedepannya untuk setiap proses pada program aplikasi SIP akan dikirimkan langsung melalui WA pemohon.

4. Struktur Birokrasi

Standar operasional prosedur program sistem informasi pelayanan (SIP) sudah ditetapkan tupoksi pada masing-masing pengajuan adminduk. Setiap pegawai menjalankan tugas masing-masing sesuai dengan tupoksinya sehingga tidak ada tumpang tindih dalam menjalankan tugas untuk melakukan pelayanan kepada masyarakat. SOP yang ditetapkan sangat mudah, masyarakat hanya perlu mempunyai NIK untuk pembuatan akun kemudian bisa menggunakan aplikasi SIP untuk pengajuan dokumen adminduk.

4.2 Faktor Pendukung Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

Beberapa faktor pendukung dalam Implementasi kebijakan program sistem informasi pelayanan (SIP) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember antara lain:

1. Anggaran yang mencukupi, hal ini untuk berlangsungnya program SIP seperti pemeliharaan sistem, kebutuhan promosi seperti sosialisasi dan pembuatan banner.
2. Sosialisasi yang berjalan lancar, menjadi faktor pendukung utama, karena dengan keberhasilan sosialisasi program SIP semakin hari semakin dikenal oleh masyarakat luas.
3. Masyarakat lebih mudah dalam pengurusan adminduk, tidak perlu datang ke kantor untuk pendaftaran, cukup menggunakan *handpone* sehingga lebih efisien.

4.3 Faktor Penghambat Implementasi Kebijakan Program Sistem Informasi Pelayanan (SIP)

Beberapa faktor penghambat dalam Implementasi kebijakan program sistem informasi pelayanan (SIP) di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember antara lain:

1. Masyarakat masih kurang mampu memahami teknologi informasi sehingga masih merasa kesulitan dalam menggunakan aplikasi SIP.
2. Sarana dan prasarana yang kurang memadai, seperti PC yang digunakan terbatas serta spek PC yang kurang menunjang untuk operasional program SIP.
3. Sumberdaya manusia yang terbatas dalam hal ini adalah admin atau operator SIP pelayanan adminduk yang hanya berjumlah dua orang, hal ini sebanding dengan jumlah pengajuan yang masuk setiap hari.

5. KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari uraian di atas adalah sebagai berikut:

- 1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember melakukan komunikasi dengan berbagai pihak yang berwenang, antara lain dengan rekanan seperti CV. MULTITEK, OPD terkait dan tentunya melibatkan masyarakat dalam proses sosialisasi.
- 2) Sumber daya anggaran merupakan salah satu unsur keberhasilan sumber daya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. Sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas masih perlu adanya peningkatan.
- 3) Disposisi yang ada di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember dengan adanya kebijakan program SIP dari sikap staf memberikan jawaban yang baik. Layanan transparan di mana pemohon dapat mengontrol kiriman mereka melalui aplikasi dan notifikasi email.
- 4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember memiliki struktur birokrasi yang baik. Tugas dan tanggung jawab utama setiap pengajuan administrasi secara jelas tertuang dalam SOP program SIP.
- 5) Anggaran yang cukup untuk pelaksanaan program merupakan unsur pendukung pelaksanaan program SIP. Selain itu, keberhasilan sosialisasi menjadi salah satu faktor pendukung yang utama. Karena sosialisasi, program SIP semakin dikenal masyarakat luas.
- 6) Infrastruktur dan fasilitas yang tidak memadai seperti PC yang digunakan terbatas serta spesifikasi PC yang kurang menunjang menjadi kendala dalam penerapan program SIP.

5.2 Saran

Beberapa saran perlu disampaikan sehubungan dengan temuan penelitian, termasuk:

- 1) Terus melakukan pembaruan terhadap program SIP sehingga kedepannya bisa lebih memudahkan penggunaannya. Sesuai dengan hambatan yang dialami masyarakat, yakni ada beberapa fitur yang masih belum dimengerti dan juga kemudahan dalam *upload* data maka diharapkan dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa melakukan pembaruan agar lebih memudahkan masyarakat.
- 2) Perlu adanya penambahan sumber daya manusia, sarana dan prasarana agar dapat memberikan pelayanan dokumen kependudukan seefisien mungkin. Sesuai dengan hambatan yang dialami saat ini dimana operator atau admin SIP merasa terbebani dalam mengelola SIP.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Badjuri, Abdulkahar dan Yuwono, Teguh. 2002. *Kebijakan Publik Konsep dan Strategi*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Edwards III, George C.,. 1980. *Implementing Public Policy, Congressional Quarterly Inc.*, United States of America.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*, Princnton University Press, New Jersey.
- Islamy, M. Irfan. 2004. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Meter, Donald Van, dan Carl Van Horn. 1975. *"The Policy Implementation Process: A Conceptual Frameworkdalam Administration and Society 6*. 1975, London: Sage.
- Mustari, Nuryanti. 2015. *Pemahaman kebijakan publik: formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan publik..* Yogyakarta : Leutika Prio
- Winarno, Budi. 2014. *Kebijakan Publik (Teori,Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service)
- Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2013 Tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 02 Tahun 2011 Tentang *Administrasi Kependudukan*
- Peraturan Daerah Kabupaten Jember Nomor 21 Tahun 2013 Tentang *Kebijakan Teknis dan Pelaksanaan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil*
<https://sipdispendukcapiljember.id/05> Desember 2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang *Administrasi Kependudukan*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *pelayanan publik*