

Implementasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Desa Bumiaji Kota Batu

Rizki Aulia Adinda¹, Sonia², Tiara Dewi Sekarningrum³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Malang
email: sekarningrumtiara@gmail.com.

***Abstrack:** It-based population admnistration service program is one of the programs that utilize technology created by the Department of Civil Registration and Civil Records of Batu City. Administrative services provided by the service unit in the form of recording, decision making, documentation and other activities that produce the final product in the form of documents. The public as users of public services certainly have hopes to get good public services from the government. In accordance with the Decree of the Minister of Empowerment of State Apparatus No. 63 of 2004 concerning General Guidelines for the Preparation of Public Satisfaction Index of Government Agency Service Units. The method used in this study is qualitative research with descriptive-analytical research type. The results showed that electronic-based public services in the population and civil service in the village of Bumi Aji have been running well can be seen from several aspects, namely the competence of officers, service costs, turnaround times, infrastructure facilities, procedures, and service products. From the results of the study showed that. (1) Supporting factors are the existence of good infrastructure (equipment of technology and information systems). (2) the factor of inhibition of service completion time that has not been effective due to frequent disruptions on the server network. In addition to the time problem, there are still many bumiaji villagers who do not know how to access the service properly and properly due to lack of socialization.*

Keywords Civil Registration; Public Service; ICT Based

Abstrak: Program pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT adalah salah satu program yang memanfaatkan teknologi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Pelayanan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil di desa bumi aji sudah berjalan dengan baik dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu kompetensi petugas, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana prasarana, prosedur, dan produk pelayanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa. (1) Faktor pendukung yaitu adanya sarana prasarana yang baik (perlengkapan sistem teknologi dan informasi). (2) faktor penghambat waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif karena sering terjadinya gangguan pada jaringan server. Selain masalah waktu, masih banyak juga warga Desa Bumiaji yang tidak mengetahui bagaimana cara mengakses pelayanan dengan baik dan benar dikarenakan minimnya sosialisasi.

Keywords: Pencatatan Sipil; Pelayanan Publik; Berbasis TIK

PENDAHULUAN

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan

publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Salah satu contoh dari pelayanan pemerintah adalah Administrasi Kependudukan. Administrasi kependudukan adalah bagian sistem dari administrasi negara, memiliki peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Sejalan dengan itu, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai bagian-bagian sistem pilar administrasi kependudukan harus ditata dengan rapi supaya memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan ditegaskan bahwa lembaga pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berwenang memberikan pelayanan kepada tiap-tiap penduduk berkenaan dengan pelaporan peristiwa penting dan kependudukan.

Administrasi kependudukan mencatat peristiwa penting kependudukan mulai dari peristiwa kelahiran, perkawinan, pengesahan anak, pengakuan anak, perceraian, kematian, lahir mati, dan lain-lain. Namun harus dilakukan secara menyeluruh seperti kelahiran dan kematian serta yang lainnya harus dilakukan pendataan dan menjadi bagian penting dalam administrasi. Seperti halnya pada pendaftaran kelahiran dalam pendaftaran penduduk dibuktikan adanya akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan akta catatan sipil dari pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Jika anak belum atau tidak mempunyai akta kelahiran maka secara *de jure* keberadaannya dianggap tidak ada oleh negara. Sehingga mengakibatkan anak lahir tersebut belum tercatat namanya, silsilah dan kewarganegaraannya serta belum terlindungi keberadaannya.

Administrasi publik menurut Waldo (Zauhar, 2001) memiliki dua definisi yaitu: *Public administration is the organization and management of men and materials to acheive the purpose of government. Public administration is the art and science of management as applied to affairs as state* (Administrasi Publik adalah pengelolaan terhadap sumber daya manusia dan materi untuk mencapai tujuan pemerintah serta Administrasi Publik sebagai seni dan juga sebagai kajian intelektual dari pengelolaan dalam urusan kenegaraan).

Untuk mengetahui struktur dan jumlah penduduk maka harus dicarikan suatu format metode yang tepat agar suatu wilayah dapat memperoleh data kependudukan yang benar-benar dapat dipertanggung jawabkan kebenaran datanya. Sedangkan untuk memperoleh keakuratan data penduduk dan pendayagunaan data termasuk pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, maka harus dilakukan pembangunan database kependudukan dan menata sistem pelaporan dan pencatatan data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat secara keseluruhan.

Salah satu bentuk pelayanan administrasi adalah mengenai kependudukan. Pada tingkat daerah, bagian dari tubuh pemerintahan yang bertugas untuk mengurus masalah kependudukan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bekerjasama dengan lembaga-lembaga dibawahnya seperti pada tingkat kecamatan hingga tingkat desa. Dinas Pencatatan

Sipil ini bekerjasama dengan melakukan berbagai inovasi-inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Natalia & Firdausi (2018), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu meningkatkan kualitas pelayanannya dengan melakukan inovasi. Inovasi-inovasi tersebut dapat dilihat melalui program-program yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil diantaranya adalah pelayanan salam 30 menit, pelayanan mobiling, pelayanan online, dan pelayanan 3 in 1 (Natalia & Firdausi, 2018). Inovasi ini diprioritaskan pada unit-unit kerja pelayanan masyarakat sehingga pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat, dengan meningkatkan pelayanan maka pegawai dituntut profesional, netral, berdaya guna, berhasil guna, produktif, transparan, bersih dan bebas KKN untuk melayani memberdayakan masyarakat dengan baik. Namun ada beberapa kendala yang menghambat antara lain kebijakan administrasi yang belum sesuai dengan kebijakan desentralisasi dan kurang paham terhadap teknologi informasi. Kemudian rendahnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan (Natalia & Firdausi, 2018). Dari beberapa inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu adalah layanan berbasis teknologi informasi atau *IT*.

Penerapan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil berbasis teknologi informasi ini tidak selalau berjalan dengan baik. Terdapat beberapa kendala yang menghambat penerapan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Salah satu daerah yang menerapkan pelayanan berbasis *IT* adalah Desa Bumiaji, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu. Namun, pada penerapan pelayanan berbasis *IT* tersebut, di Desa Bumiaji Kota Batu ada beberapa faktor yang menghambat dan mendorong implementasinya. Berdasarkan hal tersebut, maka pada jurnal ini, penulis akan membahas tentang implementasi pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Desa Bumiaji Kota Batu.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif-analitis. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang membentuk data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2007). Penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan sifat yang tepat dari gejala dan hubungan antara objek penelitian dengan fenomena sosial lainnya (Surachmad dalam Nurmandi dan Purnomo, 2011).

Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Teknik penentuan narasumber adalah *purposive sampling* yang artinya narasumber dipilih berdasarkan pada tujuan dan pertimbangan tertentu sesuai dengan permasalahan penelitian (Kurniawan, 2016). Narasumber atau informan dalam penelitian ini adalah Bapak Wiwit selaku Kepala Seksi Bidang Pemerintahan Desa Bumiaji Kota Batu. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini tidak mewakili populasi yang dikaitkan pada generalisasi, tetapi dipilih karena sesuai dengan masalah yang dikaji (Zuriah, 2009). Adapun teknik pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan (Zuriah, 2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT

Program pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT adalah salah satu program yang memanfaatkan teknologi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Pelayanan administratif sendiri adalah salah satu dari beberapa jenis pelayanan publik. Jenis pelayanan administratif adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan,

pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan lainnya yang menghasilkan produk akhir berupa dokumen (Enitasari & Hertati, 2019).

Pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT ini adalah proses pelayanan yang dilakukan secara daring. Pelayanan berbasis IT ini diberlakukan dan dioptimalkan pada masa pandemi. Hal ini dilakukan oleh pemerintah setempat sebagai upaya untuk meminimalisir kontak langsung dengan masyarakat atau pemohon. Artinya, pemohon tidak perlu datang terlebih dahulu ke Dispendukcapil Kota Batu untuk melakukan pendaftaran melainkan proses pendaftaran tersebut dilakukan secara daring. Pelayanan administrasi secara daring ini dapat diakses melalui Aplikasi “batucapil lapor” atau untuk informasi lebih lengkapnya melalui laman <https://dispendukcapil.batukota.go.id/>.

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna yaitu pelayanan jenis akta dan catatan sipil serta pelayanan jenis pendaftaran penduduk. Pelayanan akta dan catatan sipil terdiri dari surat kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, pengakuan anak, perubahan nama, salinan akta, dan surat keterangan (belum menikah, menikah secara agama islam, laporan perkawinan, laporan kelahiran dan pengumuman balasan perkawinan). Sedangkan jenis pelayanan pendaftaran penduduk terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), surat keterangan perubahan status kewarganegaraan, surat keterangan ganti nama, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) untuk WNI dan TKI, Surat Keterangan Datang Dari Luar Negeri (SKDLN) untuk WNI dan TKI, Pendaftaran penduduk orang asing tinggal tetap untuk memperoleh KK dan KTP orang asing, Surat Keterangan Pindah Keluar Negeri (SKPLN) untuk orang asing, dan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKTT) untuk orang asing tinggal terbatas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi pelayanan administrasi di Desa Bumiaji

Edward III menyebutkan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi suatu program yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Musaddad, Ahzani, Susilowati, & Arif, 2020).

1. Komunikasi

Proses komunikasi diartikan sebagai penyampaian informasi dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*) (Widodo, 2021). Suatu kebijakan publik perlu disampaikan agar pelaksana kebijakan dapat memahami dan mengetahui tujuan dari kebijakan tersebut. Terdapat beberapa macam dimensi dalam proses komunikasi yaitu dimensi transformasi (*transmission*), kejelasan (*clarity*) dan konsistensi (*consistency*) (Widodo, 2021).

Dimensi transmisi adalah proses menyampaikan kebijakan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan. Program pelayanan administrasi berbasis IT ini telah disampaikan secara internal yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu ke Kecamatan Bumiaji lalu ke Pemerintah Desa Bumijai. Menurut Kepala Seksi Pemerintahan Desa Bumiaji, komunikasi antara pihak-pihak terkait terus dilakukan secara rutin. Koordinasi dengan pihak Dispendukcapil Kota Batu rutin dilakukan ketika ada peraturan-peraturan dan prosedur-prosedur baru. Koordinasi dilakukan baik secara langsung melalui pertemuan maupun secara daring.

Proses komunikasi juga tidak hanya dilakukan di internal saja. Pemerintah Desa Bumiaji juga memberikan sosialisasi kepada warga Desa Bumiaji terkait program pelayanan administrasi tersebut. Namun, karena program ini dilaksanakan pada masa pandemi, sosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan penyampaian informasi kepada Rt dan Rw setempat. Kepala Seksi Pemerintahan Desa Bumiaji, Bapak Wiwit Suatmoko menyebutkan bahwa:

“Untuk sosialisasi karena pada waktu itu masih pada masa pandemi, kita hanya *share* informasi tersebut ke grup-grup *Whatsapp* atau ke kelompok misalnya seperti ke grup Rt, Rw, ke kelompok

PKK, melalui itu. Lalu juga ada *banner* di tempat-tempat strategis, jadi kami berusaha untuk menghindari kontak langsung ketika sosialisasi.” (Wawancara, tanggal 2 Juni 2021).

Dimensi kejelasan adalah menghendaki agar kebijakan yang disampaikan kepada pelaksana, target grup, dan pihak lain yang berkepentingan dapat diterima dengan jelas sehingga maksud dan tujuan dari kebijakan ataupun program tersebut berjalan dengan baik (Widodo, 2021). Berdasarkan dari uraian di atas, proses komunikasi internal lebih tertata sehingga tujuan dari pelayanan tersebut tersampaikan dengan jelas di kalangan Pemerintah Desa Bumiaji. Sedangkan dari sisi komunikasi eksternalnya atau kepada masyarakat masih belum optimal.

Hal ini dibuktikan dengan masih tidak meratanya informasi mengenai program pelayanan administrasi tersebut di kalangan warga Desa Bumiaji. Jadi beberapa warga Desa Bumiaji tidak terlalu memahami mengenai tujuan dari program pelayanan administrasi berbasis IT tersebut. Namun, ketika ada warga Desa Bumiaji yang tidak mengetahui program tersebut, Pemerintah Desa Bumiaji siap untuk membantu pemohon dalam melakukan pendaftaran secara daring. Kemudian apabila berkas-berkas sudah siap dan sudah selesai Pemerintah Desa Bumiaji akan menghubungi pemohon tadi.

Dimensi selanjutnya adalah konsistensi. Konsistensi ini diperlukan agar suatu kebijakan atau suatu program yang dilaksanakan tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana dan sasaran kebijakan (Widodo, 2021). Peneliti menemukan bahwa masih terdapat kabar simpang siur terkait program pelayanan administrasi berbasis IT tersebut. Saat ini warga Desa Bumiaji menggunakan pelayanan secara luring yaitu dengan datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kota Batu. Disamping itu, dari pihak Dispenduk sendiri lebih menyarankan pelayanan secara daring namun apabila ada warga yang ingin melakukan pelayanan secara luring juga akan tetap dilayani. Hal ini dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk dari ketidak konsistenan terhadap kebijakan yang dibuat yaitu program pelayanan administrasi berbasis IT.

2. Sumber Daya

Edward III (dalam Widodo, 2021) menyebutkan bahwa sumber daya adalah salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud disini terdiri dari 3 (tiga) macam, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya fasilitas (Musaddad et al., 2020). Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Pemerintah Desa Bumiaji memiliki 2 staff dengan 1 staff yang dikhususkan untuk melakukan pelayanan. Jadi, belum ada staff yang dikhususkan untuk menangani program tersebut dari pihak Pemerintah Desa Bumiaji.

Berdasarkan data dari Dispendukcapil Kota Batu, jumlah penduduk di Desa Bumiaji pada bulan April tahun 2021 yaitu berjumlah 7.434 jiwa dengan jumlah laki-laki sebanyak 3.761 dan perempuan 3.673 jiwa (<https://dispendukcapil.batukota.go.id/>). Menurut Pemerintah Desa Bumiaji dengan jumlah staff yang ada, proses pelayanan dapat berjalan dengan baik. Artinya, jika dibandingkan antara jumlah staff dan jumlah penduduk di Desa Bumiaji tidak terlalu berpengaruh karena masyarakat masih tetap terlayani dengan baik.

Pemanfaatan teknologi dalam pemerintah atau yang biasa disebut dengan *e-government* membutuhkan biaya yang cukup besar (Angraini dalam Musaddad et al., 2020). Menurut Pemerintah Desa Bumiaji, sumber finansial atau anggaran yang ada selama itu untuk proses pelayanan tetap diprioritaskan. Jadi, untuk anggaran Pemerintah Desa Bumiaji masih menyesuaikan dengan kebutuhan yang ada. Untuk infrastruktur sendiri sudah tercukupi. Pemerintah Desa Bumiaji mendapatkan bantuan dari Dispendukcapil Kota Batu berupa komputer beserta programnya hingga *printer*. Dari komputer tersebut juga terdapat *database* terkait penduduk Desa Bumiaji. Listrik dan jaringan internet juga sudah terpenuhi sehingga baik masyarakat maupun Pemerintah Desa Bumiaji dapat menggunakan fasilitas internet dengan baik dan mudah.

3. Disposisi

Djaluli (dalam Musaddad et al., 2020) menyebutkan bahwa organisasi birokrat itu harus memperhatikan dua hal pokok yaitu eksternal dan internal organisasi. Pemerintah harus mengetahui apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Pemerintah sebagai organisasi birokrat juga harus siap memberikan tanggapan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Internal sendiri adalah apa yang harus dijalankan dan diubah dalam organisasi mengenai pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat menjadi puas atas pelayanan yang diseleggarkan oleh pemerintah (Musaddad et al., 2020).

Disposisi menurut Edward III (dalam Widodo, 2021) merupakan karakteristik yang melekat dengan implementor kebijakan atau program. Karakter yang paling penting dan harus dimiliki oleh implementor kebijakan atau program adalah kejujuran, komitmen, dan demokratis. Artinya, sikap dan respon dari pemerintah terhadap tanggapan dari masyarakat mengenai suatu program atau kebijakan mampu mempengaruhi implementasinya.

Disposisi pada program pelayanan administrasi kependudukan dikategorikan menjadi dua yaitu antara sikap dan respon pelaksanaan program dan pengamalan keputusan apabila terdapat masalah pada proses pelayanan administrasi kependudukan. Bagi pelaksana kebijakan di sini adalah Pemerintah Desa Bumiaji, menyebutkan bahwa proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini sangat membantu. Namun masih terdapat beberapa kendala yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi lambat. Misalnya ketika dari pihak Pemerintah Desa Bumiaji sudah mengumpulkan data-data atau berkas-berkas tapi tidak segera diproses. Karena berkas tidak segera diproses maka Pemerintah Desa Bumiaji harus menghubungi ke Dispendukcapil Kota Batu. Hal ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat.

Ketika warga akan melakukan pengurusan surat dan warga tidak mengetahui program tersebut, maka dari staff Pemerintah Desa Bumiaji akan memberikan penjelasan kepada warga yang bersangkutan mengenai proses pelayanan yang dilakukan secara daring tersebut. Selain itu, untuk warga-warga lanjut usia (lansia) juga akan dibantu dalam proses pendaftaran hingga sampai berkas yang dibutuhkan itu selesai. Selanjutnya yaitu ketika warga hendak melakukan pelayanan secara daring akan tetapi laman atau *link* terjadi *error* atau gangguan, maka proses pengurusan atau pelayanan dilakukan secara manual.

4. Struktur birokrasi

Menurut Edward III (dalam Widodo, 2021), implementasi suatu kebijakan atau program dapat menjadi tidak efektif apabila terdapat ketidak efisienan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang dimaksud di sini adalah mencakup aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antar unit-unit organ, dan lain-lain. Terdapat dua karakteristik menurut Edward III (dalam Musaddad et al., 2020) yang dapat meningkatkan kinerja struktur birokrasi yaitu melakukan *Standart Operating System* (SOPs) dan struktur birokrasi dalam implementasi program pelayanan administrasi kependudukan.

Kepala Seksi Pemerintahan Desa Bumiaji, menyebutkan bahwa pihak-pihak yang terlibat dalam program pelayanan tersebut di Desa Bumiaji adalah Pemerintah Desa Bumiaji, Kecamatan Bumiaji, dan Dispendukcapil Kota Batu. Desa memiliki tugas untuk memverifikasi apakah berkas-berkas yang dikirim sudah sesuai dengan SOP. Lalu jika berkas-berkas tersebut sudah sesuai dengan SOP, maka berkas akan dilanjutkan ke kecamatan. Untuk ke kecamatan sendiri juga dilakukan secara daring yaitu cukup dengan *barcode*. Ketika sudah di verifikasi oleh kecamatan maka pemohon dapat langsung datang ke Dispendukcapil Kota Batu. Jadi dapat disimpulkan bahwa struktur birokrasi yang ada di Pemerintahan Desa Bumiaji Kota Batu tertata dan sudah dilakukan sesuai dengan SOP yang ada.

Faktor penghambat dan pendukung pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT di Desa Bumiaji

Sarana prasarana dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap implementasi program pelayanan berbasis IT tersebut (Koli & Firdausi, 2019). Sarana prasarana baik dari Disdukcapil Kota Batu hingga ke tingkat Desa Bumiaji sudah tersedia yaitu mengenai perlengkapan sistem teknologi dan informasi. Namun dari Pemerintah Desa Bumiaji dan masyarakat Desa Bumiaji mengalami kendala berupa waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif. Hal ini disebabkan oleh terkendala dengan masalah jaringan server dari pusat dan banyaknya data yang tidak valid (Koli & Firdausi, 2019).

Selain masalah waktu, masih banyak juga warga Desa Bumiaji yang tidak mengetahui bagaimana cara mengakses pelayanan dengan baik dan benar. Hal ini dikarenakan minimnya sosialisasi yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Bumiaji karena pada masa itu sedang masa pandemi sehingga tidak ada sosialisasi secara langsung. Selain itu, warga Desa Bumiaji juga banyak yang memilih untuk datang langsung ke Dispendukcapil Kota Batu mengingat jaraknya yang dekat. Hal ini menyebabkan program tersebut menjadi “terlupakan” karena masyarakat lebih memilih pelayanan secara manual.

KESIMPULAN

Program pelayanan administrasi kependudukan berbasis IT adalah salah satu program yang memanfaatkan teknologi yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu. Pelayanan berbasis IT ini diberlakukan dan dioptimalkan pada masa pandemi. Hal ini dilakukan oleh pemerintah setempat sebagai upaya untuk meminimalisir kontak langsung dengan masyarakat atau pemohon. Artinya, pemohon tidak perlu datang terlebih dahulu ke Dispendukcapil Kota Batu untuk melakukan pendaftaran melainkan proses pendaftaran tersebut dilakukan secara daring. Pelayanan administrasi secara daring ini dapat diakses melalui Aplikasi «batucapil lapor» atau untuk informasi lebih lengkapnya melalui laman <https://dispendukcapil.batukota.go.id/>. Terdapat beberapa jenis pelayanan yang dapat diakses oleh pengguna yaitu pelayanan jenis akta dan catatan sipil serta pelayanan jenis pendaftaran penduduk.

Faktor yang mempengaruhi implementasi suatu program yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Proses komunikasi diartikan sebagai penyampaian informasi dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan. Terdapat beberapa macam dimensi dalam proses komunikasi yaitu dimensi transformasi, kejelasan dan konsistensi.

Dimensi transmisi adalah proses menyampaikan kebijakan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan. Program pelayanan administrasi berbasis IT ini telah disampaikan secara internal yaitu dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu ke Kecamatan Bumiaji lalu ke Pemerintah Desa Bumiaji. Proses komunikasi juga tidak hanya dilakukan di internal saja. Pemerintah Desa Bumiaji juga memberikan sosialisasi kepada warga Desa Bumiaji terkait program pelayanan administrasi tersebut. Namun, karena program ini dilaksanakan pada masa pandemi, sosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan penyampaian informasi kepada Rt dan Rw setempat.

Dimensi kejelasan adalah menghendaki agar kebijakan yang disampaikan kepada pelaksana, target grup, dan pihak lain yang berkepentingan dapat diterima dengan jelas sehingga maksud dan tujuan dari kebijakan ataupun program tersebut berjalan dengan baik. Sumber daya juga salah satu faktor yang mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Sumber daya yang dimaksud disini terdiri dari 3 macam, yaitu sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya fasilitas. Sumber Daya Manusia atau SDM merupakan faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan. Pemerintah Desa Bumiaji memiliki 2 staff dengan 1 staff yang dikhususkan

untuk melakukan pelayanan. Jadi, belum ada staff yang dikhususkan untuk menangani program tersebut dari pihak Pemerintah Desa Bumiaji.

Pemanfaatan teknologi dalam pemerintah atau yang biasa disebut dengan e-government membutuhkan biaya yang cukup besar. Menurut Pemerintah Desa Bumiaji, sumber finansial atau anggaran yang ada selama itu untuk proses pelayanan tetap diprioritaskan.

Sarana prasarana dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh terhadap implementasi program pelayanan berbasis IT tersebut. Sarana prasarana baik dari Disdukcapil Kota Batu hingga ke tingkat Desa Bumiaji sudah tersedia yaitu mengenai perlengkapan sistem teknologi dan informasi. Namun dari Pemerintah Desa Bumiaji dan masyarakat Desa Bumiaji mengalami kendala berupa waktu penyelesaian pelayanan yang belum efektif. Hal ini disebabkan oleh terkendala dengan masalah jaringan server dari pusat dan banyaknya data yang tidak valid. Selain masalah waktu, masih banyak juga warga Desa Bumiaji yang tidak mengetahui bagaimana cara mengakses pelayanan dengan baik dan benar.

DAFTAR PUSTAKA

- Edward III, & George C. (1980). Implementing Public Policy. *Congressional Quarterly Press*.
- Enitasari, R., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Aplikasi Berkas Mlaku Dewe Di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. *Public Administration Journal of Research*, 1(2), 137–150. <https://doi.org/10.33005/paj.v1i2.16>
- Koli, A. R. A., & Firdausi, F. (2019). Efektivitas pelayanan publik di bidang kependudukan berbasis elektronik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(4), 200–205.
- Kurniawan, L. A. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Buduran, Kabupaten Sidoarjo. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 4(3), 1–8.
- Musaddad, A. A., Ahzani, W. . F., Susilowati, M., & Arif, L. (2020). Implementasi Sistem Pelayanan Rakyat Sidoarjo (Sipraja) Sebagai Inovasi Pelayanan Publik. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Natalia, & Firdausi, F. (2018). *Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan*. 7(1), 48–53.
- Nurmandi, A., & Purnomo, E. P. (2011). Making the Strategic Plan Work in Local Government: a Case Study of Strategic Plan Implementation in Yogyakarta Special Province (YSP). *International Review of Public Administration*.
- Rizq, S., Djamaludin, M. D., & Nurhadryani, Y. (2018). Analysis Of Service Quality Satisfaction Of E-Ktp Service At Public Administration And Civil Registration Office Of Bogor District. *Journal of Consumer Sciences*.
- Stephen P. Osborne, Zoe Radnor, Kinder, T., & Vidal, I. (2015). The SERVICE Framework: A Public-service-dominant Approach to Sustainable Public Services. *British Journal of Management*.
- Sudrajat, R. K., Setyowat, E., & Sukanto. (2010). Efektivitas Penyelenggaraan E-Government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Widodo, J. (2021). *Analisis Kebijakan Publik Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik. Malang: Media Nusa Creative*.
- Zuriah, N. (2009). *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.