

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *E-GOVERNMENT* PADA SISTEM APLIKASI
LAYANAN DUKCAPIL *SMART***

(Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul)

Shalsha Aisyah Dihani Ayu Kinanti, Faizal Aco

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta
Korespondensi penulis: *shalshaaisyah@gmail.com, faizalaco20@gmail.com*

Abstrak

Berdasarkan data dari disdukcapil.bantulkab.go.id bahwa aplikasi Dukcapil *Smart* sudah diciptakan sejak tahun 2018 dan mulai berkembang pesat sejak bulan Juni hingga bulan Desember 2020, sebanyak 77.586 masyarakat yang mengajukan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. Namun karena data yang diambil merupakan data tahun 2020 dan untuk saat ini pandemi *COVID-19* perlahan sudah mulai surut aplikasi *smart* Bantul untuk saat ini masih belum tahu apakah masih baik dilaksanakan apa tidak, untuk itu berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang Implementasi Kebijakan *E-Government* Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil *Smart* (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul).

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, dengan tipe penelitian ini adalah tipe penelitian Fenomologi yaitu penelitian pengumpulan data dengan wawancara dan data secara tertulis hal ini dibuat agar tujuan dari penelitian bisa akurat dengan apa yang terjadi dilapangan dan apa yang tertuang pada dokumen-dokumen kemudian selanjutnya dengan observasi partisipan untuk mengetahui kenyataan yang terjadi dilapangan mengenai implementasi *E-Government* pada sistem layanan Dukcapil *Smart* di Dukcapil Bantul.

Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa indikator berjalannya sebuah kebijakan implementasi terdapat 4 indikator yang sesuai dengan Teori Edward III, yaitu ada Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Sedangkan Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul ada Efisiensi, Efektivitas, Transparansi dan Akuntabilitas.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan; *E-Government*; Dukcapil *Smart*.

Abstract

Based on data from disdukcapil.bantulkab.go.id, the Dukcapil Smart application has been created since 2018 and began to grow rapidly from June to December 2020, as many as 77,586 people applied for services through the Dukcapil Smart Bantul application. However, because the data taken is 2020 data and currently the Covid-19 pandemic is slowly starting to recede, the Bantul smart application currently still doesn't know whether it is still well implemented or not, therefore, based on the background above, the author is interested in researching implementation. E-Government Policy in the Smart Dukcapil Service Application System (Case Study at the Bantul Regency Population and Civil Registration Service).

This research is descriptive qualitative, with this type of research being a phenomenological type of research, namely data collection research using interviews and written data. This was done so that the aim of the research can be accurate with what is happening in the field and what is stated in documents and then by observation. participants to find out the reality of what is happening in the field regarding the implementation of E-Government in the Dukcapil Smart service system in Dukcapil Bantul.

From the results of this research, it is concluded that there are 4 indicators for the progress of an implementation policy which are in accordance with Edward III's Theory, namely Communication, Resources, Disposition and Bureaucratic Structure. Meanwhile, the factors that influence the implementation of the Smart Bantul Dukcapil Application System policy are efficiency, effectiveness, transparency and accountability.

Keywords: Policy Implementation; E-Government; Dukcapil Smart.

A. Latar Belakang

Pelayanan bagi masyarakat adalah tujuan utama pembentukan pemerintahan sesuai dengan pembukaan Undang-Undang 1945 yang menjelaskan bahwa pembentukan dengan tujuan utama untuk memajukan kesejahteraan umum. Pengimplementasian kesejahteraan umum adalah dengan pelayanan publik (Buwono Cokro Robby, 2013). Pelayanan publik yang sebaik-baiknya adalah pelayanan yang diproses cepat, tepat dan memberikan hasil akurat serta terpercaya dengan pertanggung jawaban penuh dan dengan ini pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah dalam pemenuhannya.

Mengacu pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah bertujuan untuk memberikan bantuan terhadap masyarakat agar dapat mencapai dan memenuhi suatu

kebutuhan tertentu, pelayanan yang dimaksud tersebut salah satunya adalah administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan yaitu mengenai kegiatan penataan dan penertiban dokumen data kependudukan melalui pendaftaran pendudukan dan pencatatan sipil yang merupakan tugas dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin lama semakin menuju kemajuan, membuat segala aspek bidang kehidupan menggunakan pembaruan sistem berbasis teknologi. Perkembangan zaman yang paling pesat ialah perkembangan teknologi pada aspek informasi dan komunikasi, pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah lama membuat para ilmuwan berinovasi untuk mengembangkannya pada negara-negara maju serta negara berkembang dengan tujuan untuk mempermudah serta mempraktikkan semua bentuk pekerjaan dan pelayanan (Puguh Prasetya Utomo, Krisnawan, 2013). Salah satu perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang melahirkan sebuah mekanisme baru dalam sistem pemerintahan yaitu melalui *E-Governmernt*. Hal ini memberikan penawaran terhadap peningkatan

kinerja pelayanan publik yang berbasis *Good Governance*.

Pengembangan *E-Government* sudah diatur dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* sebagai suatu landasan serta pedoman dalam pelaksanaan pemberian pelayanan umum untuk masyarakat. Instruksi ini mengacu pada pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, akuntabilitas dan transparansi agar meningkatkan pelayanan publik. Pengimplementasian *E-Government* memerlukan pemahaman yang sama, keterpaduan dan keserempakan bagi seluruh lembaga pemerintahan untuk memperluas pemanfaatan potensi teknologi informasi, membuka peluang dan pengelolaan pengaksesan serta pendayagunaan informasi yang cepat dan akurat (Publik & Nurmandi, 1997).

Pelaksanaan *E-Government* di Indonesia sudah berjalan baik akan tetapi masih banyak yang harus diperbaiki dan dibenahi. Pembinaan dalam *E-Government* yang paling mendasar adalah masih banyaknya praktek maladministrasi serta masih lemahnya respon pada tiap pelayanan yang ada (Publik

& Nurmandi, 1997). Karakter dan kondisi masyarakat yang berbeda-beda maka akan menimbulkan permasalahan yang berbeda pula. Salah satu permasalahan yang dijumpai ialah masalah mengenai pelayanan dibidang administrasi kependudukan, terdapat keluhan dari masyarakat terhadap kurangnya kualitas pelayanan dan kurangnya sosialisasi mengenai layanan online merupakan salah satu indikator yang menunjukkan belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan. (Sorot Bantul, Rabu 29 Agustus 2018).

Guna untuk mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan efisien terhadap masyarakat, Kabupaten Bantul merupakan daerah yang telah menerapkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Hal ini dapat dibuktikan karena adanya penerapan konsep *Smart City*, melalui aplikasi Dukcapil *Smart* yang telah diciptakan berdasarkan Peraturan Bupati Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Administrasi Kependudukan, aplikasi ini merupakan inovasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul guna sebagai penunjang penerapan konsep *Smart City* dan diciptakan untuk mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan serta juga

mengatasi permasalahan pelayanan yang kurang memuaskan.

Aplikasi Dukcapil *Smart* adalah aplikasi untuk mengurus dokumen kependudukan seperti pelayanan KTP-El, *Smart on*, E-Lapor, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Pindah Keluar dan Pindah Datang. Semua yang disajikan dalam aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul merupakan layanan administrasi yang diperlukan oleh masyarakat Kabupaten Bantul. Pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional akan sangat bergantung pada Aparatur Sipil Negara (ASN), hal ini sudah dijelaskan dalam Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Terciptanya Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul karena adanya kondisi pandemi *Covid-19* yang mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul merupakan suatu langkah strategis pemerintah dalam pencegahan penularan *Covid-19* yang semakin meluas, adanya faktor tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil membatasi pelayanan tatap muka dan difokuskan pada penggunaan Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul hal ini mengacu pada Peraturan Bupati Bantul No. 58 Tahun 2020 Tentang Tanggap Darurat *Corona*

Virus Disease 2019 (Covid-19) di Kabupaten Bantul.

Berdasarkan data dari disdukcapil.bantulkab.go.id bahwa aplikasi Dukcapil *Smart* sudah diciptakan sejak tahun 2018 dan mulai berkembang pesat sejak bulan Juni hingga bulan Desember 2020, sebanyak 77.586 masyarakat yang mengajukan pelayanan melalui aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul. Namun karena data yang diambil merupakan data tahun 2020 dan untuk saat ini pandemi *covid-19* perlahan sudah mulai surut aplikasi *smart* Bantul untuk saat ini masih belum tahu apakah masih baik dilaksanakan apa tidak, untuk itu berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik untuk meneliti tentang Implementasi Kebijakan *E-Government* Pada Sistem Aplikasi Layanan Dukcapil *Smart* (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul).

B. Kajian Pustaka

B.1 Pengertian Kebijakan Publik

Secara etimologis kata “Kebijakan” diambil dari bahasa Inggris yaitu kata “*Policy*”, kata kebijakan berbeda dengan kata kebijaksanaan. Dalam Kamus Manajemen (2009:135-405) “Kebijakan adalah suatu peraturan atau suatu arah tindakan yang ditentukan sebelumnya yang dibuat oleh manusia yang ditentukan untuk membimbing

pelaksanaan pekerjaan kearah tujuan organisasi”, sedangkan “Kebijaksanaan adalah ketentuan dari pimpinan tentang cara penindakan atau penyelenggaraan sesuatu pekerjaan dalam rangka usaha mencapai tujuan pokok dibidangnya dan dalam jangka waktu tertentu, sehingga merupakan dasar bagi pejabat-pejabat pelaksana atau bawahab dalam mengambil tindakan-tindakan atau penyelenggaraan pekerjaan yang serupa.

Berbeda pula dengan para ahli seperti Hoogerwerf (2009:3-4) bahwa pengertian kebijakan ialah Kebijakan yang dapat dilukiskan sebagai suatu usaha untuk mencapai sasaran tertentu dan dalam urutan waktu tertentu. Kebijakan adalah semacam jawaban terhadap suatu masalah, merupakan upaya untuk memecahkan, mengurangi, atau mencegah suatu masalah dengan cara tertentu yaitu tindakan yang terarah”. Sedangkan Nugroho (2003:51) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah jalan mencapai tujuan bersama yang dicita-citakan. Jika cita-cita bangsa Indonesia adalah mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan pancasila dan UUD 1945, maka kebijakan publik adalah seluruh sarana dan prasarana untuk mencapai tempat tujuan tersebut. Lain juga halnya oleh Anderson dalam Islamya (2007:15) bahwa kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dibangun badan lembaga pemerintah.

B.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik atau masyarakat ini sudah tercantum dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi, Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota, pada Pasal Ayat 1 ditetapkan urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/ Kota berkaitan dengan pelayanan dasar. Dengan naungan di bawahnya, Kecamatan, Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan, bahwa Camat bertugas untuk melakukan perencanaan kegiatan pelayanan kepada masyarakat di kecamatan dan melakukan percepatan pencapaian standar pelayanan di wilayahnya. Pelayanan publik diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Ayat 1, menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan Mahmudi (2010:223) mengemukakan pendapat bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi

penyelenggara pelayanan publik sebagai bentuk upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik adalah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik untuk pemenuhan publik.

B.3 Implementasi Kebijakan

Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu)” (Webster dalam Wahab, 2004:64). Dalam konsep implementasi penulis memakai dua teori dari para ahli yaitu implementasi kebijakan teori menurut George Edward III dan menurut Van Metter Van Horn.

Penulis menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III, 1980:1, implementasi kebijakan merupakan proses yang krusial karena seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud. Begitu pula sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan

implementasi kebijakan, kalau kebijakannya tidak dirumuskan dengan baik apa yang menjadi tujuan kebijakan juga tidak bisa dicapai. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan kebijakan, perumusan kebijakan dan implementasi harus dipersiapkan dan direncanakan dengan baik. Evaluasi implementasi Edward menyatakan bahwa ada empat variabel krusial dalam implementasi yaitu: komunikasi, sumberdaya, watak atau sikap dan struktur birokrasi (Edward III, 1980:1) keempat faktor tersebut beroperasi secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lainnya.

Teori Edward III (dalam Budi Winarno, 2008: 181) mengemukakan bahwa sumber-sumber yang penting meliputi, *staff* yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk menerjemahkan usul-usul di atas kertas guna melaksanakan pelayanan-pelayanan publik.

Berdasarkan teori Edwards (dalam Budi Winarno, 2008: 203) struktur birokrasi terdapat dua karakteristik utama, yakni *Standard Operating Procedures (SOP)* dan Fragmentasi: SOP atau prosedur-prosedur kerja ukuran-ukuran dasar berkembang sebagai tanggapan internal terhadap waktu yang terbatas dan sumber-sumber dari para

pelaksana serta keinginan untuk keseragaman dalam bekerjanya organisasiorganisasi yang kompleks dan tersebar luas. Sedangkan fragmentasi berasal dari tekanan-tekanan diluar unit-unit birokrasi, seperti komite-komite legislatif, kelompok-kelompok kepentingan pejabat-pejabat eksekutif, konstitusi negara dan sifat kebijakan yang mempengaruhi organisasi birokrasi pemerintah.

B.4 Aplikasi Dukcapil *Smart* Bantul

Aplikasi Dukcapil *Smart* merupakan aplikasi inovasi terbaru dalam proses mengurus dokumen kependudukan seperti KTP elektronik (E-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, perubahan KK dengan menggunakan aplikasi berbasis android yang bisa diunduh di *playstore*.

Penggunaan aplikasi dukcapil *smart* memiliki SOP dengan didasari hukum, dasar hukum mengenai Aplikasi Dukcapil *Smart* yaitu, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas UU Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan; Permendagri Nomor 61 Tahun 2015 Tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik; Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan; Peraturan Bupati Bantul Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2015 Tentang Tertib Administrasi Kependudukan; Peraturan Bupati Bantul Nomor 117 Tahun 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul.

Dalam SOP Tentang Aplikasi Dukcapil *Smart* bahwa kualifikasi pelaksana harus memiliki kriteria pendidikan minimal SLTA, Menguasai Komputer, Memahami Tentang Aplikasi SIAK, Operator Dukcapil *Smart*, Admin Dukcapil *Smart*, dan Kasi/ Kabid Capi; dan Dafduk. Pelaksanaan administratif pelayanan tersebut tentu memiliki Sarana dan prasarana berupa Aplikasi SIAK, Komputer/ Laptop yang memiliki jaringan internet, User Password Dukcapil *Smart* dan Server.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat yang akan dijadikan sebagai objek untuk melakukan penelitian. Adapun lokasi penelitian adalah Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kabupaten

Bantul, D.I.Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan dengan waktu kurang lebih 2 bulan mulai dari bulan November sampai dengan Januari 2022.

C.1 Jenis Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yang bertujuan memberikan gambaran secara jelas suatu fenomena atau kenyataan sosial yang berkenaan dengan masalah yang diteliti (Prastowo, 2010:31). Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian Fenomologi yaitu penelitian pengumpulan data dengan wawancara dan data secara tertulis hal ini dibuat agar tujuan dari penelitian bisa akurat dengan apa yang terjadi dilapangan dan apa yang tertuang pada dokumen-dokumen kemudian selanjutnya dengan observasi partisipan untuk mengetahui kenyataan yang terjadi dilapangan mengenai implementasi *E-Government* pada sistem layanan Dukcapil Smart di Dukcapil Bantul.

C.2 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer, diperoleh dari informan yang bersangkutan dengan cara wawancara dari beberapa subjek individu ataupun kelompok. Subjek individu yang akan diambil itu ada dari beberapa opini masyarakat yang telah menggunakan aplikasi smart Bantul, sedangkan kelompok

yang menjadi informan pada penelitian ini yaitu staff yang bekerja pada dukcapil Bantul. Selain itu penelitian ini akan melakukan observasi terhadap aplikasi Smart Bantul.

b. Data Sekunder, Data ini menggunakan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan data-data sekunder yang dipergunakan untuk bahan penelitian. Langkah penelitian ini adalah dengan pengumpulan bahan data atau studi dokumen dari artikel-artikel, jurnal-jurnal, buku-buku, skripsi-skripsi, pendapat para ahli dan hasil penelitian-penelitian yang telah ada berkaitan dengan tema penelitian yaitu *E-Government* (Hardjaloka, 2014). Penelitian ini mengambil judul Implementasi *E-Government* Pada Pemerintah Daerah dengan mengambil lokasi di Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta untuk mengetahui hasil pencapaian terhadap indikator pengimplementasian *E-Government*.

C.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam memperoleh data yang akurat, relevan, dan dapat dipertanggungjawabkan maka penulis menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data karena masing-masing mempunyai kelebihan dan

kekurangan. Adapun beberapa teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Teknik Observasi, yaitu proses pengambilan data dalam penelitian di mana peneliti atau pengamat dengan mengamati kondisi yang berkaitan dengan objek penelitian.
- b. Teknik Wawancara, adalah proses percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak berupa tanya jawab kepada sejumlah informan untuk memperoleh informasi dan gagasan yang berkaitan erat dengan penelitian ini.
- c. Teknik Dokumentasi Sumber tertulis (Dokumentasi) yaitu data yang diperoleh dalam bentuk bahan-bahan tertulis berupa laporan-laporan dari instansi- instansi pemerintah yang terkait.

D. Hasil dan Pembahasan

D.1 Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Dukcapil Smart

D.1.1 Komunikasi

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting apalagi bagi pelayanan publik. Dalam pelayanan publik hal yang harus diperhatikan saat berkomunikasi yaitu adanya penyaluran komunikasi, kejelasan dan konsistensi. Sama halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bantul yang

menerapkan sistem layanan Aplikasi Dukcapil *Smart*, tentu sebagai pelayanan publik harus memiliki *public speaking* yang baik dalam memberikan informasi. Pemberian informasi perlu adanya komunikasi yang jelas, tepat dan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Berdasarkan observasi dan wawancara terhadap informan internal yang penulis lakukan selama penelitian pada tanggal 08 Desember 2022 yaitu dengan Bapak Candra Aditama (Calon Ahli Pertama-Pranata Komputer Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan), pada tanggal 15 Desember Bapak Rosyid Hanif Fauzi, S.Kom (Calon Ahli Pertama-Pranata Komputer Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan) dan Ibu Siti Musyrifah, S.IP (Subkoordinator Kelompok Substansi Perkawinan, Perceraian dan Perubahan Status Anak);

“Bahwa penyaluran informasi mengenai penggunaan aplikasi Dukcapil smart awalnya melalui kerjasama dengan pihak kecamatan-kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bantul kemudian tersampaikan ke kelurahan kemudian diadakan sosialisasi di kantor kecamatan terkait penggunaan aplikasi pada mengurus data diri. Selain melakukan sosialisasi pihak Disdukcapil memberikan informasi juga melalui sosial media dimana dizaman yang canggih tentu banyak orang lebih memilih untuk menggunakan sosial media untuk

memberikan informasi karena lebih efisien waktu seperti Instagram”.



Gambar Wawancara terhadap Informan Bapak Candra Aditama (Calon Ahli Pertama-Pranata Komputer Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan)

D.1.2 Sumber Daya

Selain komunikasi indikator penting dalam implementasi kebijakan ialah adanya sumberdaya yang memadai baik secara moral maupun material. Sumberdaya material bisa terdiri dari adanya sumberdaya manusia atau staff yang bekerja pada instansi tersebut dan sarana prasarana yang sesuai dengan kebutuhan pada suatu kebijakan, sedangkan moral itu bisa adanya sumberdaya informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, tatacara pelayanan sumberdaya manusia dan kewenangan yang telah diberikan pada sumberdaya manusia tersebut.

Pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul sumberdaya manusia bisa dikatakan cukup banyak, untuk bagian operator dan verifikator pada Aplikasi Dukcapil *Smart* sudah memenuhi jumlahnya namun untuk penanganan saat ada kendala pada server

hanya bagian IT saja. Untuk sarana prasana yang ada pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul cukup memadai, karena adanya lingkungan yang membuat nyaman masyarakat saat datang ke Disdukcapil. Sarana dan Prasarana yang diberikan pada Disdukcapil ada tempat tunggu yang nyaman, adanya taman bermain bagi anak-anak sehingga anak yang dibawa oleh masyarakat tidak merasa jenuh, pada ruangan layanan tunggu juga ruangan ber AC, adanya toilet, tempat parkir yang luas, adanya brosur serta banner prosedur penggunaan aplikasi, adanya tempat cuci tangan, penyediaan masker. Masyarakat juga mendapatkan pelayanan yang baik dari implementor. Implementor juga bertugas sesuai dengan apa yang menjadi tugas dan bidangnya.



Gambar adanya sumberdaya manusia pada Dinas Dukcapil Kabupten Bantul yang membantu masyarakat apabila ada kendala terkait penggunaan Aplikasi Dukcapil *Smart*.

D.1.3 Disposisi

Sebuah birokrasi memiliki sebuah pemimpin, pemimpin atau atasan ini yang akan memberikan kebijakan apa yang akan

diterapkan pada lingkungan birokrasi tersebut. Seseorang akan melakukan setiap instruksi dari atasan dan akan memberikan yang terbaik apabila atasan juga memberikan sebuah apresiasi juga terhadap bawahannya bisa berupa kenaikan pangkat atau bisa melalui gaji. Semakin tinggi bayaran atas tugas tersebut maka semakin meningkatlah semangat dalam bekerja, atasan juga harus melihat karyawan yang berpotensi untuk dapat naik tingkatan.

Sikap yang ditunjukkan para pelaksanaan pelayanan publik juga harus positif terhadap masyarakat sehingga meningkat kualitas minat penggunaan aplikasi.

D.1.4 Struktur Birokrasi

Dalam sebuah birokrasi tentu harus memiliki sebuah struktur yang baik, memiliki *Standard Operational Procedure (SOP)* dan *Fragmentasi*. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bantul dalam melaksanakan kebijakan e-government memiliki sebuah SOP yaitu ISO 2007. Pada standar SOP 2007B terkait Layanan SOP *Smart* terdiri dari 4 urutan yaitu ada pemohon, operator, verifikator dan Kepala Dinas Verifikasi.

Layanan SOP SMART

1. Pemohon mendownload aplikasi Dukcapil *Smart*.

2. Setelah mendownload pemohon diminta untuk login menggunakan KK atau NIK.
3. Permohonan harus menggunakan foto dokumen yang asli.
4. Kemudian operator melakukan verifikasi permohonan.
5. Pengajuan dari pemohon naik keverifikator, verifikator melayani secara online ataupun langsung.
6. Setelah mendapatkan verifikasi pemohon mendapatkan sertifikasi elektronik dokumen.
7. Operator mengirim dokumen dan menginfoksn kepada pemohon.
8. Pemohon menerima info dari aplikasi.

Verifikator bertanggungjawab atas dokumen-dokumen pemohon kemudian nantinya akan dilaporkan kepada kepala dinas atau yang diwakilkan, setiap tahap mendapatkan notifikasi setelah selesai baru terlapor ke pusat. SOP tidak boleh lebih dari 24 jam kecuali permohonan KTP.

D.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Sistem Aplikasi Smart Bantul

D.2.1 Efisiensi

Dalam pengimplementasian Dukcapil *Smart* Dinas kependudukan dan pencatatan

sipil Kabupaten Bantul masyarakat mengaku bahwa menggunakan via online lebih menghemat waktu karena tidak perlu datang secara langsung ke Dinas dan menunggu antrian yang panjang. Sehingga ke Dinas hanya untuk pengambilan dokumen yang sudah jadi. Akan tetapi itu akan berjalan mulus apabila tidak ada kesulitan, kendala dalam mengakses aplikasi tersebut tentu yang tadinya efisien waktu menjadi lama karena harus datang konfirmasi secara langsung ke Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul. Hal ini dikatakan oleh informan Ibu Siti dan Ibu Suci.

“Sebenarnya lebih efisien online mba, lebih cepetan pakai online ga perlu jauh-jauh datang apalagi kalau misalnya ada kerjaan yang sama sekali tidak bisa ditinggalkan sedangkan kita juga butuh surat data kepengurusan kan, tapi kalau misalnya lagi eror terus tidak ada kejelasan balasan whatsapp bagaimana tentu tetap harus datang ke yang menangani hal tersebut. Bagi kita yang sudah terbiasa adanya android ya cukup enak dan lebih gampang”

D.2.2 Efektivitas

Penggunaan aplikasi sudah dikatakan efektif bagi masyarakat apabila tidak ada kendala terkait balasan dari operator via whatsapp, bahkan informan ibu Sri mengatakan bahwa ia sudah melakukan sendiri dirumah saat pengisian data namun sering terjadi eror dan ketika ingin mengkonfirmasi

apakah data yang ia masukan sudah terdaftar atau belum tidak ada tanggapan dari operator. Hal ini mungkin berhubungan karena faktor jumlah penduduk, sehingga terjadinya kelambatan dalam merespon keluhan via whatsapp.

Implementasi kebijakan tersebut juga dapat efektif apabila bagi masyarakat muda yang memang sudah terbiasa menggunakan internet tetapi bagi masyarakat yang sudah berumur lebih tua mengalami kesulitan untuk dapat mengakses, tentu saja hal ini mendapatkan perhatian penuh dari para implementor selaku pelayanan masyarakat. Masyarakat yang mengalami kendala seperti kesulitan dalam login ke aplikasi Dukcapil Smart disebabkan karena adanya ketidaksesuaian persyaratan sesuai dengan prosedur yang ditentukan kemudian operator akan mengarahkan kenapa terjadi hal seperti itu terhadap masyarakat, hal tersebut disampaikan oleh Bapak Candra Aditama dalam wawancara yang dilakukan.

D.2.3 Transparansi

Adapun penilaian indikator transparansi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul adalah sudah baik karena sudah memiliki website sendiri yaitu <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/> dimana

masyarakat Bantul dapat mengakses informasi dan mengetahui bagaimana kinerja yang digunakan pada pemerintahan Bantul. Data aplikasi yang masuk kedalam operator pun telah diamankan oleh pemerintah, hal ini dilakukan agar tidak adanya kecolongan dalam pencaloan pembuatan KK, KTP yang meminta biaya sehingga dibuatlah prosedur bahwa penggunaan satu KK hanya bisa login satu perangkat. Transparansi terhadap masyarakat pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bantul sudah baik dilakukan.

D.2.4 Akuntabilitas

Akuntabilitas sangat erat hubungannya dengan transparansi karena jika karena pemerintahan telah melaksanakan pertanggung jawaban dengan didukung sistem media yang menyediakan website-website untuk melampirkan akuntabilitas tersebut maka pemerintahan bisa dikatakan transparan dan terbuka untuk informasi tata kelolanya. Bahkan satu KK hanya untuk satu perangkat dilakukan agar data aplikasi aman dan tidak ada hal kriminal terjadi. Candra Aditama juga menjelaskan bahwa

“Walaupun sudah dibuat satu KK satu perangkat namun boomerang bagi kami karena masyarakat menjadi asal-asalan dalam login yang menyebabkan susah login sehingga kita mengarahkan kesalahannya dimana, dan bagi penggunaan HP yang

versinya lama tidak dapat menggunakan Aplikasi Dukcapil Smart, tetapi juga tidak dapat berbasis versi IOS karena masih dalam proses pengembangan”

E. Penutup

E.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian ini, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. E-Government merupakan sebuah tataan penyelenggara pemerintahan menuju good governance, pada tahun ini perkembangan Aplikasi Dukcapil *Smart* mengalami penurunan dan mengalami peningkatan pada tahun 2020.
2. Perapan atau pengimpelementasian E-Government di Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, yaitu telah mentaati regulasi atau peraturan yang diinstruksikan dari pemerintah pusat untuk memanfaatkan kemajuan teknologi komunikasi dan informasi kedalam proses tata kelola pemerintahan daerah di seluruh Indonesia.
3. Dalam penerapan ini Kabupaten Bantul telah mencapai nilai Baik pada disetiap indikator yang menjadi dasar penilaian terhadap rencana, proses, jalan dan hasil yang telah

dicapai sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan yaitu efektivitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas. Dan menyebabkan adanya Efisiensi, Efektivitas, Transparansi dan Akuntabilitas.

E.2 Saran

Saran yang penulis sampaikan terhadap baik pihak instansi maupun masyarakat yaitu:

1. Perlu adanya peningkatan pada sistem operator yang dapat merespon masyarakat lebih cepat sehingga masyarakat tidak bingung terhadap verifikasi yang telah disetujui apa tidak
2. Perlu ada peningkatan bagi sistem penggunaan HP versi tinggi untuk dapat login ke aplikasi atau bisa membuat website agar lebih memudahkan masyarakat.
3. Perlu adanya alur penginformasian bagi masyarakat dalam mengikuti prosedur yang telah ada sehingga tidak mengalami kendala.
4. Aplikasi masih dirasa sulit penggunaannya terutama bagi masyarakat, yang mengalami kesulitan dalam login itu dikarenakan adanya ketidaksesuaian prosedur penggunaan aplikasi,

seperti memberikan foto yang wajah tidak terlalu dapat diidentifikasi.

5. Masyarakat merasakan efektif dalam penggunaan aplikasi apabila adanya kecepatan dalam memberikan balasan melalui whatsapp pengaduan Dukcapil Kabupaten Bantul.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agustino, Leo. 2006. Politik & Kebijakan Publik. Bandung: AIPI Bandung
- Analisis implementasi..., Dwi Nurani, FISIP UI, 2009.
- ANDI Indrajid, R. E. (2004). Electronic Government (Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital). Andi Publisher.
- Azkiya, H. (n.d.). penerapan *e-government* dalam peningkatan pelayanan publik, 0714111330.
- Edward III, George C. 1978. Understanding Public Policy. New Jersey: Prantice Hall.
- Faizal Aco (2019, Desember). Mitigasi Bencana Berbasis Dana Desa Dalam Menghadapi Bahaya Tebing Rawan Sepanjang Pantai di Gunung Kidul. *Jurnal Enersia Publika*, Hal 139-155
- Gunawan, H., & Sinaga, B. L. (2018). Analisis Pengaruh Gender dalam Penerimaan Teknologi "Smart City" dengan Model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

- (UTAUT). Seminar Nasional Riset Teknologi, 349-354.
- Hardjaloka, L. (2014). Studi Penerapan E-Government Di Indonesia Dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi Di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding: Media Pembinaan Hukum Nasional*, 3(3), 435–452.
- Indrajit, R. E. (2016). *Konsep dan Strategi Electronic Government*. Yogyakarta: Andi.
- Rindi K, Faizal Aco. 2023. Analisis Kinerja Pegawai Pasca Pandemi Covid-19. Hal 1-18.
- Subarsono, Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori, dan Aplikasi), Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D, Alfabeta, Bandung, 2008.
- Supardal. (2016). Penerapan ICT dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Bantul, 6(2), 120– 134.
- Tachjan, 2006. Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Lemlit Unpad
- Tachjan, 2006. Diktat Kuliah Kebijakan Publik. Bandung.
- Yansen, Aco Faizal. (2021). Analisis Kinerja Pegawai Puskesmas Depok II Kecamatan Depok Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal 330-341.
- Winarno, Budi. 2005. Teori & Proses Kebijakan Publik. Yogyakarta: Media Pressindo.
- PERATURAN UNDANG-UNDANGAN**
- Instruktur Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* Peraturan
- Pemerintah No. 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Bupati Bantul No. 16 Tahun 2015 tentang Tertib Administrasi Kependudukan, aplikasi Dukcapil *Smart Bantul* ini diciptakan supaya mempermudah masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.
- WEBSITE**
- <http://rechtsvinding.bphn.go.id/ejournal/index.php/jrv/article/view/35>
- <https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/01/26/tinjauan-teoritis-implementasi-kebijakan-model-c-g-edward-iii/>
- <https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>
- <https://disdukcapil.bantulkab.go.id/>