



## Implementasi Layanan Online Adminduk (Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Selama Pandemi Covid-19

Margaretha Putri Rosari Sidabutar<sup>1</sup>, Februati Trimurni<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sumatera Utara

---

### Abstract

Received: 7 November 2022

Revised: 10 November 2022

Accepted: 14 November 2022

*One of the impacts of the Covid-19 pandemic is the obstruction of public services. Online Adminduk Service is a service carried out by the Disdukcapil Pematangsiantar City which is regulated in the Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning Online Population Administration Services. In its implementation, problems are still found, namely the length of the account registration process, people still have to come to the Disdukcapil office, there are still many people who complain about the attitudes and behavior of employees and the lack of public understanding in using websites and using smartphones.*

**Keywords:** *Implementation, Online Adminduk Service, Public Service*

(\*) Corresponding Author: [margarethaprs1204@gmail.com](mailto:margarethaprs1204@gmail.com)

**How to Cite:** Sidabutar, M., & Trimurni, F. (2022). Implementasi Layanan Online Adminduk (Administrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(22), 347-358. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7339203>

---

## PENDAHULUAN

Salah satu dampak dari pandemi *Covid-19* adalah terhambatnya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan Publik adalah salah satu upaya yang dilakukan oleh instansi terkait yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilakukan sesuai dengan peraturan perundangundangan dengan aturan, tata cara dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditentukan oleh suatu instansi ataupun organisasi. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Peran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sangat dibutuhkan terutama dalam masa pandemi covid-19 ini. Adanya himbauan dari pemerintah untuk tetap di rumah saja dan menghindari kerumunan membuat masyarakat kesulitan dalam mengurus administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya meningkatkan pelayanan melalui layanan online.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar mempunyai tugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk melayani masyarakat secara maksimal. Untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat tanpa harus melakukan tatap muka



di masa pandemi Covid-19 dan turut andil mendukung upaya pemerintah untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar memberikan pelayanan secara online melalui website <https://siantar.dukcapil.online/>. Melalui website tersebut, Disdukcapil Kota Pematangsiantar berharap, masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah, tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil Kota Pematangsiantar.

Namun, dalam pelaksanaan Layanan Online tersebut masih ditemukan kendala yang dihadapi ketika pengurusan dan pembuatan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar yaitu lamanya proses pengurusan dokumen yang dilakukan secara daring atau online, lalu lamanya proses verifikasi pendaftaran akun dan menunggunya memakan waktu 3-4 hari. Masyarakat juga tetap datang ke kantor dukcapil untuk mengambil berkas yang diinginkan, lalu verifikasi berkas melalui dari web dan waktu pengambilan akan dikabari melalui media whatsapp. Masyarakat menjadi mengeluh karena mereka merasa mengurusnya ribet dan berbelit-belit.

Layanan Online Adminduk ini masih terbilang baru dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Dalam hal ini, dinas terkait sudah mulai menggunakan sistem online untuk menunjang akses kemudahan dalam melayani masyarakat. Karena program ini masih baru dilaksanakan dalam pelayanan adminduk dalam menghadapi pandemi Covid-19 saat ini, masyarakat masih bingung dan belum terbiasa dengan layanan online ini. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar kepada masyarakat membuat masyarakat menjadi kebingungan karena masih terbiasa dengan pelayanan konvensional.

Permasalahan bukan hanya ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar melainkan juga dari masyarakatnya. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam penggunaan website Layanan Online Adminduk dan penggunaan handphone android menjadi kendala dalam pelaksanaan program layanan online ini.

Banyak masyarakat yang mengeluhkan sikap dan perilaku yang terbukti kurang ramah dari para staff atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar. Hal ini tentu saja akan menghambat pelaksanaan program Layanan Online Adminduk ini. Seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan yang baik dan informasi yang akurat dari para staff atau pegawai akan berdampak baik terhadap kepercayaan masyarakat dan pelaksanaan program ini. Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Impelementasi Layanan Online Adminduk (Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar Selama Pandemi Covid-19”.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini memusatkan perhatian pada masalah atau fenomena yang ada serta dapat menggambarkan fakta yang ada di lapangan sehingga peneliti memberikan informasi dengan faktanya. Menurut Sugiyono (2019 : 17) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang

berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Menurut Sugiyono (2019 : 296) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, studi kepustakaan dan studi dokumentasi.

Teknik pengumpulan data secara sistematis sehingga dapat membantu dalam menyusun laporan penelitian agar lebih rapi dan tertata dengan baik, dengan demikian penulis dapat melakukan metode dengan pengumpulan data, memulainya dengan merangkum hal-hal pokok, menarasikan dan menarik kesimpulan.

Untuk mendapatkan hasil yang sempurna perlu dilakukan teknik keabsahan data. Triangulasi adalah suatu pendekatan riset yang memakai suatu kombinasi lebih dari satu strategi dalam suatu penelitian untuk menjangkau data atau informasi. Menurut Winarno (2012 : 107) Triangulasi adalah suatu metode yang dipakai dalam penelitian kualitatif, sering juga digunakan dalam metode kuantitatif untuk mengukur validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. Teknik triangulasi data dilakukan untuk menggali kebenaran informasi dengan 56 membandingkan data yang diperoleh melalui dokumentasi, hasil observasi dan hasil wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Implementasi Kebijakan adalah serangkaian kegiatan kompleks yang melibatkan banyak aktor di dalamnya. Proses implementasi kebijakan tidak hanya milik tanggung jawab satu orang, melainkan melibatkan badan badan administratif, kelompok sasaran, jaringan politik, ekonomi dan sosial yang secara langsung terlibat atau secara tidak langsung dalam proses implementasi kebijakan.

Layanan Online Adminduk adalah pelayanan yang dilakukan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar untuk menanggapi Surat Nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 yang dikeluarkan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Direktorat Jenderal Kependudukan dan Catatan Sipil agar semua pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara online. Sejalan dengan pernyataan Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Zudan Arief Fakhruлло mengatakan, layanan administrasi kependudukan tetap dilakukan secara online hingga pandemi Covid-19 di Indonesia berakhir.

Intruksi tersebut dikeluarkan melalui SE Nomor 443.1/2978/Dukcapil per 16 Maret 2020 yang telah diperpanjang masa berlakunya hingga pandemi *Covid-19* berakhir. Kebijakan tersebut diambil dikarenakan wabah virus corona (Covid19) yang terjadi di Indonesia saat ini yang mengharuskan semua orang untuk membatasi interaksi fisik. Layanan Online Adminduk ini juga dikembangkan untuk mengimplementasikan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013

tentang Administrasi Kependudukan yang bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen yang diterbitkan.

## **PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui bagaimana implementasi program layanan online adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar selama pandemi Covid-19, peneliti menggunakan teori Van Meter & Van Horn (Agustino 2018 71-72) yaitu sasaran kebijakan (ukuran dan tujuan kebijakan); sumber daya; komunikasi antar organisasi; karakteristik agen pelaksana; lingkungan ekonomi sosial dan politik dan sikap para pelaksana (disposisi pelaksana).

### **Sasaran Kebijakan (Ukuran Dasar dan Tujuan Kebijakan)**

Dasar hukum Layanan Online Adminduk yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring dilatarbelakangi dengan pertimbangan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Pasal 1 Ayat 2 menyebutkan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi (Permendagri, 2019). Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring memberikan banyak kemudahan dan keuntungan dalam mendapatkan informasi melalui internet, pelayanan yang tidak perlu datang langsung sehingga lebih efisien waktu dan biaya yang dikeluarkan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar mempunyai tugas dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas ekonomi dan tugas pembantuan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya untuk melayani masyarakat tanpa harus melakukan tatap muka di masa pandemi Covid-19 dan turut andil mendukung upaya pemerintah untuk memutus mata rantai penyebaran Covid-19. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pematangsiantar memberikan pelayanan secara online melalui website <https://siantar.dukcapil.online/>. Melalui website tersebut, Disdukcapil Kota Pematangsiantar berharap masyarakat dapat mengurus administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mudah, tanpa harus mendatangi kantor Disdukcapil.

Standar dari Layanan Online Adminduk adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang merupakan acuan atau pedoman para pelaksana Layanan Online Adminduk sehingga standar pelayanan Layanan Online Adminduk pada kantor Disdukcapil Kota Pematangsiantar sudah cukup jelas.

Hal tersebut dilakukan untuk mencegah terjadinya kontak langsung dan meminimalisir terjadinya kerumunan. Dalam standar pelayanan tersebut peneliti melihat sudah tertulis dengan jelas persyaratan apa saja yang harus dibawa oleh masyarakat dalam pembuatan dokumen Layanan Online Adminduk. Prosedur yang diberikan Disdukcapil sudah cukup jelas, dengan begitu masyarakat menjadi tau harus kemana alur dalam pembuatan dokumen Layanan Online Adminduk, dan juga adanya kejelasan ketetapan waktu penyelesaian dalam pembuatan dokumen.. Serta di dalam standar pelayanan juga mengatakan perihal biaya pembuatan dokumen Layanan Online Adminduk adalah gratis, jadi masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya. Standar pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sudah cukup jelas dan sederhana dalam pembuatan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

### **Sumber Daya**

Ada beberapa sumber-sumber daya kebijakan yang dapat mendorong tercapainya tujuan dari implementasi Layanan Online Adminduk dalam setiap prosesnya yang meliputi sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan sumber daya sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses implelementasi Layanan Online Adminduk pada tiap badan pelaksana yang terlibat.

#### **Sumber Daya Manusia**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar berjumlah 47 orang. Pegawai dengan jenjang pendidikan SMA sebanyak 15 orang, D-III sebanyak 5 orang, S-1 sebanyak 26 orang dan S-2 sebanyak 1 orang. Dari sisi kualitas sumber daya manusia, pegawai yang ada memiliki tingkat pendidikan yang bervariasi. Pegawai berpendidikan sarjana yang terbanyak adalah dengan jurusan ekonomi. Sedangkan PNS dengan pendidikan sarjana komputer hanya 3 orang. Dalam melaksanakan suatu kegiatan, jumlah pegawai harus mencukupi karena apabila kekurangan maupun kelebihan pegawai, membuat pelaksanaan suatu kebijakan menjadi tidak efektif dan efisien.

Sumber daya manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar sudah mencukupi. Adapun yang menaungi Layanan Online Adminduk ini yaitu pada seksi pengelolaan informasi kependudukan yang dibantu oleh 1 orang koordinator pelaksana, 1 orang sebagai administrator database dan 1 orang sebagai operator layanan online adminduk. Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam bidang tersebut harus saling membantu dan bekerjasama agar proses implementasi Layanan Online Adminduk dapat berjalan dengan baik.

#### **Sumber Daya Finansial**

Selain sumber daya manusia, juga terdapat sumber daya finansial. Sumber daya keuangan merupakan kecukupan modal (keuangan) dalam sebuah kebijakan yang akan mendukung segala aktivitas serta fasilitas yang dibutuhkan agar terlaksananya kebijakan tersebut. Apabila keuangan tidak mencukupi maka pembangunan infrastruktur, dan pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana tidak akan berjalan sesuai dengan rencana pemerintah dalam mengeluarkan kebijakan tersebut. Faktor finansial merupakan kebutuhan bagi Disdukcapil Kota Pematangsiantar terutama pada pengimplementasian Program Layanan Online Adminduk. Keterbatasan anggaran hanya akan membuat kebijakan tersebut tidak

berjalan dengan baik dan tidak menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan keinginan dan target dari pemerintah.

### **Sumber Daya Sarana dan Prasarana**

Dalam proses pengimplementasian Layanan Online Adminduk di Disdukcapil Kota Pematangsiantar harus memiliki sumber daya sarana dan prasarana yang mendukung keberhasilan kebijakan. Dalam penerapan Layanan Online Adminduk oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar sempat mengalami kendala. Kendala tersebut yaitu terjadinya server down pada masa awal penggunaan Layanan Online Adminduk.

Jaringan menjadi fasilitas pendukung yang utama dalam program Layanan Online Adminduk. Tidak ada penambahan fasilitas yang urgent karena pada fasilitas yang ada sudah cukup karena sedari awalnya memang Disdukcapil sudah menggunakan yang dibutuhkan pada Layanan Online Adminduk ini. Jaringan sebagai salah satu fasilitas yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar, harus di maintenance dengan baik. Pemeliharaan jaringan secara berkala dapat mengurangi kemungkinan terjadinya gangguan jaringan. Dengan adanya jaringan yang baik tidak dapat mengganggu jalannya proses Layanan Online Adminduk.

Terdapat ruangan server yang diawasi langsung oleh Administrator Database. Pada ruangan server tersebut terdapat beberapa server diantaranya server Layanan Online Adminduk yang sudah terpisah dengan server SIAK dan adanya router Wi-Fi sebagai penghubung jaringan. Penggunaan router dalam pelaksanaan layanan Sibisa juga sebagai faktor penting karena penggunaan layanan berbasis online tentu menggunakan jaringan dalam proses kerjanya.

Sarana dan prasarana untuk pegawai Disdukcapil Kota Pematangsiantar terdapat adanya komputer, alat kantor meja, kursi, printer, alat scan, ruang server, toilet khusus pegawai, dan ruangan-ruang kerja untuk mendukung proses pelayanan. Terdapat juga komputer, meja, kursi, alat kantor, alat scan dan printer tersedia setiap meja pegawai masing-masing. Sarana dan prasarana untuk masyarakat Disdukcapil Kota Pematangsiantar menyediakan tempat ruang tunggu, toilet pria, toilet wanita, toilet khusus disabilitas, tempat sampah, tempat cuci tangan, indeks kepuasan masyarakat, kotak saran serta lahan parkir roda dua dan roda empat.

### **Karakteristik Agen Pelaksana**

Karakteristik agen pelaksana Menurut Van Meter dan Van Horn dalam suatu implementasi kebijakan agar mencapai keberhasilan maksimal harus diidentifikasi dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang ada dalam organisasi, semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu kebijakan yang telah ditentukan.

Karakteristik Disdukcapil Kota Pematangsiantar adalah menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Hal tersebut sesuai Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pasal 1 mengatakan bahwa “Dokumen kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Instansi pelaksana administrasi kependudukan untuk wilayah kabupaten/kota adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)”.

Komitmen sebagai sifat implementor merupakan keinginan atau kemauan untuk melaksanakan kebijakan administrasi daring sebagaimana dinyatakan dalam Permendagri No. 7 Tahun 2019. Semua pegawai menunjukkan dukungan yang sungguh-sungguh untuk implementasi Permendagri No. 7 Tahun 2019, karena dengan adanya kebijakan tersebut akan memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Terdapat keyakinan bersama bahwa dengan penerapan Permendagri No. 7 Tahun 2019 maka pekerjaan akan lebih cepat dilaksanakan, dan masyarakat juga akan lebih puas dengan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komitmen pegawai untuk mendukung kebijakan telah cukup baik dalam proses implementasi Permendagri No. 7 Tahun 2019. Layanan Online Adminduk diawasi dan dievaluasi langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB) dari tingkat pusat, Lembaga OMBUDSMAN RI dari tingkat provinsi Sumatera Utara.

### **Sikap Para Pelaksana**

Menurut Van Meter dan Van Horn menyatakan bahwa sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan dari atas (top down) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang masyarakat ingin selesaikan. Dukungan pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran dari pelaksanaan Layanan Online Adminduk serta sikap yang ditunjukkan oleh pihak terkait dalam hal ini yaitu Disdukcapil Kota Pematangsiantar sebagai pihak yang melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil untuk Kota Pematangsiantar.

Layanan Online Adminduk merupakan kebijakan dari pemerintah pusat, dan mendapat arahan atau perintah agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan di Kota Pematangsiantar. Adapun tujuan Layanan Online Adminduk ini supaya pelayanan pada masa pandemi Covid-19 ini tetap berjalan dengan lancar. Dalam pelaksanaan kebijakan sikap para pelaksana kebijakan tentu memiliki persepsi atau penilaian yang berbeda-beda terhadap kebijakan yang akan dilaksanakan. Sikap mereka, baik itu menerima atau menolak, akan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi dari suatu kebijakan publik. Jika penilaian akan suatu kebijakan berbeda antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan dan cenderung berlawanan arah, maka kebijakan tersebut akan sulit untuk dilaksanakan.

### **Komunikasi Antar Organisasi**

Komunikasi antar organisasi dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan dimana variabel ini menunjukkan pada mekanisme prosedur yang ditetapkan untuk mencapai tujuan program tersebut dan keadaan saling mendukung antar institusi yang berkaitan. Kejelasan standar dan tujuan, keakuratan komunikasi, dan konsistensi atau keseragaman yang dikomunikasikan oleh berbagai sumber informasi adalah hal yang penting untuk diperhatikan dalam melihat proses implementasi.

Komunikasi antar organisasi dapat ditinjau dari sistem atau pola hubungan yang terjalin antar badan pelaksana dalam mendukung proses implementasi

program Layanan Online Adminduk dan juga pengawasan yang dilakukan pelaksana selama proses implementasi. Dengan menjalin sebuah hubungan yang baik antar organisasi publik yang terkait dengan implementasi Layanan Online Adminduk untuk itu diperlukan koordinasi ataupun kerjasama untuk keberhasilan implementasi. Pada proses implementasi Layanan Online Adminduk Disdukcapil Kota Pematangsiantar melakukan koordinasi dan kerjasama agar dapat mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

Disdukcapil Kota Pematangsiantar telah melakukan sosialisasi Layanan Online Adminduk melalui Youtube. Namun sosialisasi yang dilakukan belum efektif karena hanya memiliki 193 subscriber lalu videonya hanya dilihat oleh beberapa orang dan mengalami penurunan. Jumlah tersebut tergolong rendah untuk sebuah video yang menginformasikan layanan berbasis online. Disdukcapil Kota Pematangsiantar hanya melakukan sosialisasi Layanan Online Adminduk melalui media sosial. Hal tersebut membuat sosialisasi penggunaan Layanan Online Adminduk belum maksimal dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar.

Disdukcapil Kota Pematangsiantar sudah melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat yang berbentuk pendampingan langsung. Sosialisasi yang berbentuk pendampingan langsung tersebut memberitahukan adanya kebijakan baru dari pusat kepada masyarakat yaitu Layanan Online Adminduk hadir sebagai strategi dan inovasi pelayanan yang memanfaatkan perkembangan teknologi. Dengan adanya Layanan 115 Online Adminduk masyarakat dapat membuat administrasi kependudukan melalui online dengan menggunakan laptop/smartphone. Masyarakat dapat mengakses pembuatan administrasi kependudukan dimanapun dan kapanpun. Pada masa pandemi seperti ini, Layanan Online Adminduk dapat menjadi solusi yang tepat dan merupakan layanan berbasis online tidak menyebabkan kerumunan antrian yang menjadi salah satu faktor penyebaran Covid-19.

### **Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik**

Lingkungan ekonomi, sosial dan politik yang merupakan lingkungan luar dalam proses implementasi. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik dalam proses implementasi Layanan Online Adminduk ini juga mendukung keberhasilan dalam pencapaiannya. Jika ketiganya tidak kondusif maka akan terjadi permasalahan atau kegagalan dalam proses implementasi. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik dalam sebuah implementasi program Layanan Online Adminduk, faktor ekonomi, sosial dan politik juga mempengaruhi terlaksananya kebijakan tersebut. Hal yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan.

Oleh karena itu, upaya untuk Hal yang perlu diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Meter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan lingkungan eksternal. Kategorisasi ini mencakup: sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan suatu kebijakan; sejauh mana kelompok kepentingan-kepentingan itu mendukung; karakteristik partisipan,

apakah mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan; apakah elite politik menerima kebijakan tersebut.

Pertama, lingkungan ekonomi, kondisi lingkungan ekonomi berdasarkan observasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar diketahui bahwa masih ada masyarakat yang mengeluhkan adanya kekurangan proses implementasi Layanan Online Adminduk dari segi fasilitas seperti handphone ataupun laptop untuk mendaftar online yang mengakibatkan masyarakat tidak bisa mengakses dan melakukan pendaftaran untuk Layanan Online Adminduk. seluruh pelayanan penerbitan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil semuanya 120 gratis. Hal ini didukung oleh observasi peneliti, bahwa tidak ada masyarakat yang mengeluhkan persoalan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Kedua, dari segi lingkungan sosial. Lingkungan sosial Disdukcapil maupun masyarakat Kota Pematangsiantar masih banyak yang pro kontra terhadap Layanan Online Adminduk ini. Untuk yang pro mengatakan bahwa mereka senang dengan adanya Layanan Online Adminduk ini. Untuk yang kontra mengatakan bahwa mereka kurang menyukai Layanan Online Adminduk ini dikarenakan masih lebih memilih pelayanan secara manual.

Ketiga, dari segi lingkungan politik. Dalam pengimplementasian Layanan Online Adminduk agar mencapai tujuan yang telah ditentukan maka keterlibatan elite politik juga dibutuhkan dalam mencapai tujuan tersebut. terkait dengan pengimplementasian Layanan Online Adminduk ini melalui Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pematangsiantar mendukung pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

## **KESIMPULAN**

Dalam mengimplementasikan Layanan Online Adminduk yang dimana standar dari Layanan Online Adminduk adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang merupakan acuan atau pedoman para pelaksana Layanan Online Adminduk 126 sehingga standar pelayanan Layanan Online Adminduk pada kantor Disdukcapil Kota Pematangsiantar sudah cukup jelas. Layanan Online Adminduk dilihat dari Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh Disdukcapil Kota Pematangsiantar sudah mencukupi yang berjumlah 47 orang. Adapun yang menangani Layanan Online Adminduk ini yaitu seksi pengelolaan informasi kependudukan yang dibantu oleh 1 orang sebagai koordinator pelaksana, 1 orang sebagai administrator database dan 1 orang lagi sebagai operator layanan online adminduk. Sumber daya finansial berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kota Pematangsiantar dan untuk sumber daya sarana dan prasarana sudah cukup memadai dengan terfasilitasnya setiap pegawai dengan komputer atau laptop, printer, ruang server serta WI-FI yang dimana merupakan fasilitas pendukung dalam Layanan Online Adminduk ini

Karakteristik (ciri khas) Disdukcapil Kota Pematangsiantar adalah memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat berupa pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pelayanan tersebut berguna untuk memberikan

pendataan atau identitas resmi untuk masyarakat di wilayah Kota Pematangsiantar. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, semua pegawai Disdukcapil Kota Pematangsiantar siap dan mampu untuk melakukan pengimplementasian Layanan Online Adminduk secara efektif dan efisien yang dapat dilihat dari bahwa tidak ada kriteria khusus pegawai dalam melaksanakan program Layanan Online Adminduk ini. Semuanya saling bekerjasama dan samasama belajar, tidak harus yang muda tetapi yang tua juga harus mengetahui setiap pelaksanaannya. Layanan Online Adminduk diawasi dan dievaluasi langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PANRB) dari tingkat pusat, Lembaga OMBUDSMAN RI dari tingkat provinsi Sumatera Utara.

Sikap Para Pelaksana Dalam pengimplentasian Layanan Online Adminduk dapat diperoleh bahwa sikap yang harus dilakukan para pelaksana kepada masyarakat seharusnya bersikap ramah, baik dan sopan dalam melayani. Adapun keluhan yang dapat disampaikan masyarakat untuk pegawai pelayanan di Disdukcapil Kota Pematangsiantar, bisa melalui beberapa cara. Pertama melalui kotak kritik dan saran yang sudah disediakan, kedua melalui indeks kepuasan masyarakat yang terletak di meja pelayanan. ketiga bisa langsung menjumpai Bapak Sudarsono Sipayung selaku Kepala Seksi Pengelolaan Informasi Kependudukan atau melalui telepon atau whatsapp yaitu 081362229842 yang terletak di banner standar pelayanan pada pintu masuk kantor Disdukcapil Kota Pematangsiantar.

Komunikasi antar organisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar adalah melakukan sosialisasi Layanan 128 Online Adminduk melalui Youtube. Namun sosialisasi yang dilakukan belum efektif karena hanya memiliki 193 subscriber lalu videonya hanya dilihat oleh beberapa orang dan mengalami penurunan. Disdukcapil Kota Pematangsiantar telah melakukan sosialisasi secara langsung yang berbentuk pendampingan langsung kepada masyarakat. Disdukcapil Kota Pematangsiantar juga menyediakan brosur yang berisikan syarat-syarat pengurusan dokumen yang dapat diambil oleh masyarakat sebagai bentuk media komunikasi kepada masyarakat.

Implementasi Layanan Online Adminduk terkait dengan lingkungan ekonomi tidak ada masyarakat yang mengeluhkan persoalan biaya dalam kepengurusan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dari lingkungan sosial, terjadi pro dan kontra dari masyarakat terhadap pengimplementasian Layanan Online Adminduk ini. Untuk yang pro mengatakan bahwa mereka senang dengan adanya Layanan Online Adminduk ini. Untuk yang kontra mengatakan bahwa mereka kurang menyukai Layanan Online Adminduk ini dikarenakan masih lebih memilih pelayanan secara manual. Sedangkan dari lingkungan politik, terkait dengan pengimplementasian Layanan Online Adminduk ini melalui Rancangan Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Pematangsiantar mendukung pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pematangsiantar.

Disdukcapil Kota Pematangsiantar harus melakukan sosialisasi untuk memaksimalkan layanan berbasis online yaitu Layanan Online Adminduk. Sosialisasi yang dilakukan harus sampai ke masyarakat secara langsung. Hal

tersebut dapat diterapkan dengan melakukan sosialisasi secara langsung ke kantor camat atau kantor lurah yang ada di kawasan Kota Pematangsiantar. Dengan demikian, Disdukcapil Kota Pematangsiantar dapat bersentuhan langsung dengan masyarakat dan mengetahui kondisi sebenarnya yang ada di masyarakat. Disdukcapil Kota Pematangsiantar juga harus mengkampanyekan simulasi pendaftaran menggunakan Layanan Online Adminduk. Sehingga masyarakat dapat beradaptasi ketika menggunakan Layanan Online Adminduk karena sudah pernah melakukan simulasi pendaftaran sebelumnya. Sosialisasi sekaligus simulasi penggunaan layanan berbasis online dapat mempermudah proses adaptasi masyarakat terhadap layanan berbasis online. Selain itu, sosialisasi dan simulasi dapat menghindari terjadinya penolakan berkas yang disebabkan oleh kurangnya persyaratan pembuatan dokumen adminduk dan capil.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arifianto, S. (2013). *Dinamika Perkembangan Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi serta Implikasinya di Masyarakat*. Jakarta: Media Bangsa.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dr. Sahya Aggara. 2014. *Kebijakan Publik*. Bandung. CV Pustaka Setia. Hlm.249
- Erwan Agus Purwanti dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. hlm.21
- Guntur Setiawan. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta. Balai Pustaka
- Hanifah Harsono. 2002. *Implementasi Kebijakan dan Politik*. Jakarta. Rineka Cipta. Hlm.67
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government : Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta. Andi
- Joko Widodo. 2006. *Analisis Kebijakan Publik : Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Sidoarjo. Bayumedia. Hlm 96-106
- Makmur. 2011. *Efektivitas Kelembagaan Pengawasan*. Bandung: Refika Aditama
- Moleong, Lexy. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Muhaimin, dkk. 2009. *Manajemen Pendidikan*. Jakarta. Kencana. Hlm. 349
- Munir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara. Hlm. 275
- Pasolong, Hasbari. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi: Dilengkapi dengan Metode R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 Tentang Persyaratan dan Tata Cara  
Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil Pasal 51  
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan  
Publik  
Peraturan Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi  
Kependudukan Secara Daring