

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 7 TAHUN 2019
TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SECARA DARING PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TABALONG**

Dina Damayanti *; Heni Suparti
ddinadamayanti015@gmail.com ; Heni.acces89@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung – Tabalong
Telp/Fax (0526)2022484 Kode Pos 71571
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik. Terkait hal itu pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban dalam menyelenggarakan berbagai pelayanan, sama halnya dengan peraturan yang telah ditetapkan pemerintah terkait pelayanan guna memenuhi hak dasar masyarakat yang dijamin konstitusi. Tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. Metode Penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan pada penelitian ini yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini yaitu, Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang administrasi kependudukan secara daring dapat di akses masyarakat dengan lebih mudah dan cepat serta pengolahan data menjadi efisien, mempercepat akses layanan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Implementasi, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, Pelayanan Administrasi, Daring, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

**IMPLEMENTATION OF MINISTER OF HOME AFFAIRS REGULATION NUMBER 7 OF 2019 ON
ONLINE POPULATION ADMINISTRATION SERVICES AT THE POPULATION AND CIVIL
REGISTRY OFFICE OF TABALONG REGENCY**

ABSTRACT

Public service is an activity carried out by the government for the community to fulfill public needs. Every citizen has the right to receive public services. In this regard, public services are carried out by the government as a form of obligation in organizing various services, just as regulations have been established by the government regarding services to fulfill the basic rights of the community guaranteed by the constitution. This research aims to investigate the implementation of Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning online population administration at the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) of Tabalong Regency. The research method used is a qualitative approach with a descriptive qualitative type. There were 9 informants in this study. Data collection techniques in this research included interviews,

observations, and documentation. The data analysis techniques used were data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that the implementation of Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019 concerning online population administration makes it easier and faster for the public to access services, streamlines data processing, and accelerates service access for the community.

Keywords: *Implementation, Minister of Home Affairs Regulation Number 7 of 2019, Administration Services, Online, Population and Civil Registry Office*

PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik. Pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban menyelenggarakan berbagai pelayanan guna memenuhi hak dasar masyarakat yang dijamin konstitusi. Pemberian pelayanan publik pada prinsipnya dilakukan dan di tanggung jawabi oleh pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik dapat di simpulkan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah kepada masyarakat dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Salah satu pelayanan yang dilakukan pemerintah yaitu pelayanan administrasi kependudukan, Pelayanan administrasi kependudukan merupakan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi yang berwewenang, dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di setiap kabupaten dan kota memiliki kantor di seluruh Indonesia. Penyelenggaraan kependudukan di atur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (UUAP), bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keabsahan dan kebenaran atas dokumen kependudukan yang diterbitkan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara Daring di latar belakangi dengan pertimbangan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi

kependudukan yang baru. Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong dilakukan dengan cara memperkenalkan sistem aplikasi atau website khusus yang dapat di akses oleh masyarakat.

Melalui sistem ini, masyarakat dapat melakukan pendaftaran, perubahan data kependudukan, dan mendapatkan informasi terkait administrasi kependudukan tanpa harus mengunjungi kantor Disdukcapil secara langsung. Sebagai contoh, masyarakat bisa mengakses website resmi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dan melakukan registrasi untuk membuat akun pengguna. Setelah memiliki akun, mereka bisa mengisi formulir pendaftaran online, mengunggah dokumen-dokumen yang diperlukan, dan melakukan permintaan perubahan data kependudukan jika diperlukan. Petugas administrasi kependudukan di Disdukcapil akan memproses permintaan tersebut secara online, melakukan verifikasi data, dan memberikan konfirmasi kepada pemohon.

Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Kabupaten Tabalong merupakan langkah maju dalam modernisasi administrasi kependudukan. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, layanan menjadi lebih cepat, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Upaya sosialisasi dan perlindungan data juga menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan sistem ini dalam jangka panjang.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan ditemukan beberapa permasalahan terkait implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri

Nomor 7 Tahun 2019 di Disdukcapil Kabupaten Tabalong antara lain:

1. Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi.
Salah satu kendala utama dalam implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 adalah keterbatasan infrastruktur dan teknologi di Disdukcapil Kabupaten Tabalong. Hal ini dapat meliputi:
 - a. Konektivitas internet yang terbatas: akses internet yang tidak stabil atau lambat dapat menghambat proses pelayanan daring. Area pedesaan di Kabupaten Tabalong mungkin memiliki akses internet yang terbatas, sehingga sulit bagi masyarakat untuk mengakses layanan daring.
 - b. Perangkat keras dan lunak yang tidak memadai: perangkat komputer, server, dan software yang usang atau tidak kompatibel dengan sistem online dapat menyebabkan gangguan dan kegagalan dalam proses pelayanan.
 - c. Kurangnya sumber daya IT (Tenaga Informasi): keterbatasan sumber daya IT, seperti tenaga ahli IT dan anggaran untuk pemeliharaan sistem, dapat menghambat pengembangan dan pemeliharaan sistem online yang efektif.
2. Keterbatasan Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat.
Faktor lain yang menjadi kendala adalah kurangnya kesadaran dan literasi digital masyarakat di Kabupaten Tabalong. Hal ini dapat meliputi:
 - a. Ketidak mampuan mengakses dan menggunakan layanan daring: masyarakat yang tidak familiar dengan teknologi digital mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan daring.
 - b. Ketakutan terhadap keamanan data: masyarakat mungkin khawatir tentang keamanan data pribadi mereka saat menggunakan layanan daring.
 - c. Kurangnya kepercayaan terhadap sistem online: Masyarakat mungkin masih lebih percaya dengan pelayanan tatap muka

daripada layanan daring.

Pada perkembangannya pelayanan sistem administrasi kependudukan secara daring yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di kabupaten tabalong namun ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya, seperti Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi, Kurangnya Kesadaran dan Literasi Digital Masyarakat oleh karna itu proses implementasi menjadi hambatan atau kendala dalam melakukan pelayanan administasi secara daring.

Fokus Penelitian

Disdukcapil Kabupaten Tabalong telah menerapkan peraturan Menteri dalam Negeri No 7 tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring untuk dapat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan mudah serta mempermudah masyarakat untuk dapat mengakses layanan tanpa harus hadir secara fisik, sehingga meningkatkan kepuasaan. Dalam menerapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring juga terdapat kendala, seperti misalnya Keterbatasan Infrastruktur dan Teknologi serta keterbatasan literasi digital masyarakat.

Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang di atas, maka dapat di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Administrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka secara objektif tujuan penelitian adalah Untuk Mengetahui implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang admintrasi kependudukan secara daring di Disdukcapil Kabupaten Tabalong.

Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menggunakan indikator keberhasilan implementasi kebijakan Menurut Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2011). ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yakni karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), karakteristik kebijakan/undang-undang (*ability of statute to structure implementation*) dan variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*).

2. Manfaat Praktis

- Sebagai bahan masukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Tabalong.
- Sebagai sistem administrasi kependudukan daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019, memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, efisiensi kerja bagi petugas, penghemat biaya operasional, dan keamanan data yang lebih baik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Penelitian oleh (Siregar, 2021) yang berjudul “Implementasi peraturan Menteri dalam negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu” Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelaksanaan peraturan pelayanan secara daring yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu dalam langkah awalnya masyarakat melakukan pendaftaran melalui kontak Whatsapp yang telah disediakan oleh dinas terkait. Kemudian, memasukkan nama lengkap. Kartu keluarga, dan sebagainya. Terakhir, data-data yang telah dikirimkan masyarakat akan otomatis masuk kedalam data base untuk kemudian dilakukan verifikasi serta pengurusannya. Dampak positif dari adanya aturan ditengah pandemi Covid-19 adalah

masyarakat pemberkasan dalam pengurusan dokumen Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Labuhan Batu.

- Penelitian oleh (Ansyaari, 2021) yang berjudul problematika implementasi peraturan dalam negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten grobogan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dapat disimpulkan mengenai implementasi yang dilakukan oleh Dispendukcapil Grobogan, diterapkan dengan membuat aplikasi layanan yang berani, dengan aplikasi Simpel Tenan yang sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online. Masalah dengan layanan berani diidentifikasi oleh penulis dengan menggunakan 5 (lima) faktor sebagai indikator efektivitas hukum. Masalah dengan faktor hukum tidak ada, masalah dengan faktor penegakan hukum, yaitu tidak memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang aplikasi Simpel Tenan, masalah dengan fasilitas dan fasilitas, yang membutuhkan server dan jaringan yang lebih memadai, pada faktor masyarakat, yaitu masyarakat kurang aktif dalam menambahkan wawasan tentang produk inovatif. Faktor regional dan budaya, tidak ditemukan masalah.
- Penelitian oleh (Ningsih, 2022) yang berjudul penerapan peraturan Menteri dalam negeri nomor 7 tahun 2019 dalam rangka efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di kabupaten asahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pengelolahan data kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dari lima narasumber yang ada dilapangan, diketahui bahwa Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Dalam Rangka Efisiensi Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Di Kabupaten Asahan sudah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.
- Penelitian oleh (Sari, 2021) dengan judul

implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jombang Hasil penelitian menyatakan bahwa implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jombang sudah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat terlihat pada tahun 2019 adanya pemberlakuan pelayanan administrasi kependudukan secara daring berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 sehingga dalam implementasi sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dapat meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan serta tercapainya tertib administrasi kependudukan yang lebih maksimal.

5. Penelitian (Chrismonita, 2020) yang berjudul Efektivitas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan *Good Governance*). Efektif tidaknya penerapan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 adalah belum efektif dilihat dari data pemohon pelayanan yang semenjak 2017 hingga 2019 kurang diminati masyarakat, sedangkan pada tahun 2020 setelah memasuki pandemi Covid-19 layanan daring menjadi banyak diminati karena adanya paksaan kebijakan sosial yang mengharuskan masyarakat untuk melaksanakan permohonan dokumen kependudukan secara daring.

Paradigma Administrasi Publik

Praktek administrasi publik diberbagai negara sekarang semakin Berkembang. Hal ini karena berbagai perubahan terjadi dengan berkembangnya kompleksitas persoalan yang dihadapi oleh administrator publik. Kompleksitas ini ditanggapi oleh para teoritis dengan terus mengembangkan ilmu administrasi publik. Denhardt mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik perspektif

tersebut adalah *Old Public Administration*, *New Public Management*, dan *New Public Service*.

Organisasi publik di identifikasi dengan tidak efisien, tidak efektif, tidak produktif, tidak kreatif. Oleh karena itu timbulah suatu gerakan untuk melakukan reformasi terhadap manajemen sektor publik. Gerakan reformasi sektor publik adalah munculnya paradigma *New Public Management* atau NPM. Istilah *New Public Management* pada awal dikenalkan oleh (Hood, 1991). Dijinjau dari persepektif historis, pendekatan manajemen sektor publik pada awalnya muncul di Eropa tahun 1980 dan 1990 sebagai reaksi tidak memadainya model administrasi publik tradisional. NPM ini menghendaki suatu birokrasi publik yang memiliki kriteria *Good Governance*, dengan kemampuan memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi penggunaan jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai untuk mewujudkan *Good Government*.

Menurut paradigma *The New Public Service* yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada didalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan. Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mendapatkan pengakuan dari pihak-pihak yang dilayani, karena mereka yang menikmati layanan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam memenuhi kebutuhannya. Tujuan dari pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Hal tersebut dapat dicapai dengan mengacu kepada kualitas

pelayanan yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Kebijakan Publik

Kebijakan Publik Merupakan Suatu Keputusan yang dibuat oleh Pemegang Otoritas Publik yang Keberadaannya Mengikat Orang Banyak (Pasalong, 2017) dalam (Suparti, 2025).

Formulasi kebijakan sebagai bagian dalam proses kebijakan publik merupakan tahap yang paling krusial karena implementasi dan evaluasi kebijakan hanya dapat dilaksanakan apabila tahap formulasi kebijakan telah selesai, disamping itu kegagalan suatu kebijakan atau program dalam mencapai tujuan-tujuannya sebagian besar bersumber pada ketidak sempurnaan pengolahan tahap formulasi.

Tahap tahap formulasi kebijakan diantaranya Perumusan masalah kebijakan, Penyusunan agenda pemerintah, pengusulan agenda kebijakan dan pengesahan kebijakan. Komponen (unsur) dalam Formulasi Kebijakan Sebagai suatu proses, maka tahap formulasi kebijakan terdiri atas beberapa komponen (unsur) yang saling berhubungan secara resiprokal sehingga membentuk pola sistemik berupa input proses *output feedback*. formulasi kebijakan adalah Tindakan, Aktor dan Orientasi Nilai. Tahap formulasi kebijakan sebagai suatu proses yang dilakukan secara ajeg dengan melibatkan para *stakeholders* (*actor*) guna menghasilkan serangkaian tindakan dalam memecahkan *problem public* melalui identifikasi dan analisis alternatif, tidak terlepas dari nilai-nilai yang mempengaruhi tindakan para aktor dalam proses tersebut.

(Nigro, 1991) mengemukakan bahwa faktor-faktor yang berpengaruh terhadap proses formulasi kebijakan adalah Adanya pengaruh tekanan-tekanan dari luar, Adanya pengaruh kebiasaan lama, adanya pengaruh sifat-sifat pribadi, Adanya pengaruh dari kelompok luar dan Adanya pengaruh keadaan masa lalu.

Evaluasi Kebijakan Publik

Evaluasi merupakan salah satu tahapan penting dalam proses kebijakan publik, namun seringkali tahapan ini diabaikan dan hanya

berakhir pada tahap implementasi. Evaluasi adalah kegiatan untuk menilai tingkat kinerja suatu kebijakan. Evaluasi kebijakan digunakan untuk mengukur keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan suatu kebijakan publik.

Pendapat (Suchman, 1967) di sisi lain lebih masuk ke sisi praktis dengan mengemukakan enam langkah dalam evaluasi kebijakan yaitu:

- 1) Mengidentifikasi tujuan program yang akan dievaluasi.
- 2) Analisis terhadap masalah
- 3) Deskripsi dan standarisasi kegiatan.
- 4) Pengukuran terhadap tingkatan perubahan yang terjadi.
- 5) Menentukan apakah perubahan yang diamati merupakan akibat dari kegiatan tersebut atau karena penyebab lain.
- 6) Beberapa indikator untuk menentukan keberadaan suatu dampak Anderson dalam Winarno mengidentifikasi enam masalah yang akan dihadapi dalam proses evaluasi kebijakan. Diantaranya adalah sebagai berikut:
 - a) Ketidak pastian atas tujuan-tujuan kebijakan.
 - b) Kualitas.
 - c) Dampak kebijakan yang menyebar.
 - d) Kesulitan-kesulitan dalam memperoleh data.
 - e) Resistensi pejabat.
 - f) Evaluasi mengurangi dampak.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun bisa pula berbentuk perintah atau petunjuk eksekutif atau keputusan badan peradilan.

Menurut (Jones, 1996) Implementasi merupakan proses yg penting dalam proses kebijakan, dan tak terpisahkan dari proses formulasi kebijakan, Implementasi bahkan jauh lebih penting dari pembuatan kebijakan. Kebijakan hanya berupa impian atau rencana yang bagus dan tersimpan dalam arsip kalau tak diimplementasikan.

Model Implementasi Kebijakan Publik

(Edwards, 2009) berpandangan bahwa kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

1) Komunikasi

Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan menurut (Edwards, 2009) adalah komunikasi. Komunikasi, menurutnya sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat.

Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi yaitu:

- a. Transmisi: penyaluran atau penyampaian dalam komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (*misscommunication*) kegagalan dalam berkomunikasi secara efektif.
- b. Kejelasan: komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (*street-level bureaucrats*) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua) ketidak jelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan.
- c. Konsistensi: perintah yang diberikan dalam

melaksanakan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas untuk diterapkan atau dijalankan. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

2) Sumber daya

Variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya dalam mengimplementasikan kebijakan, menurut (Edwards, 2009), Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. Staf: sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b. Informasi: dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan saat mereka diberi perintah. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementer harus mengetahui apakah orang yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.
- c. Wewenang: pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang

nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Disatu pihak, efektivitas akan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

d. Fasilitas: fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukan dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

3) Disposisi

Variabel ketiga yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah disposisi. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut (Edwards, 2009) adalah pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi.

Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. (Edwards, 2009) menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif.

Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin membuat menjadi faktor pendorong yang membuat para

pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik.

4) Struktur Birokrasi

Keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Walaupun sumber daya untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat dilaksanakan atau direalisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi.

Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebabkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. Dua karakteristik, menurut (Edwards, 2009), yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan Standar Operating Procedures (SOPs) yang memiliki arti suatu kegiatan rutin yang memungkinkan parapegawai (atau pelaksana kebijakan/administrator/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standar yang ditetapkan atau standar minimum yang dibutuhkan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 7 Tahun 2019

Pasal 1 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 berisi penjelasan sebagai berikut:

a. Administrasi Kependudukan Secara Daring yang selanjutnya disebut Adminduk Daring adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan berbasis elektronik melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

- untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.
- b. Pelayanan Administrasi Kependudukan Daring yang selanjutnya disebut Pelayanan Adminduk Daring adalah proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data/berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi.
 - c. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.
 - d. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen kependudukan berupakartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
 - e. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil.
 - f. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten/kota atau unit pelaksana teknis dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang di hasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Naskah Dinas Elektronik adalah informasi yang terekam dalam media elektronik sebagai alat komunikasi kedinasan, yang dibuat dan atau diterima oleh pejabat/pimpinan yang berwenang di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan pemerintah daerah sesuai tugas fungsi penyelenggaraan administrasi kependudukan.
 - g. Tata Naskah Dinas Elektronik adalah pengelolaan naskah dinas secara elektronik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk kecepatan dan kemudahan dalam proses pengambilan putusan.
 - h. Aplikasi Tata Naskah Dinas Elektronik yang selanjutnya disebut Atandie adalah suatu sistem pengelolaan naskah dinas, yang dibangun dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang bersifat legal.
 - i. Sertifikat Elektronik yang selanjutnya disingkat SE adalah sertifikat yang bersifat elektronik yang memuat tanda tangan elektronik dan identitas yang menunjukkan status subjek hukum para pihak dalam transaksi elektronik yang dikeluarkan oleh penyelenggara sertifikasi elektronik.
 - j. Tanda Tangan Elektronik yang selanjutnya disingkat TTE adalah tanda tangan yang terdiri atas informasi elektronik yang dilekatkan, terasosiasi atau terkait dengan informasi elektronik lainnya yang di gunakan sebagai alat verifikasi dan autentikasi.
 - k. Penanda Tangan adalah subjek hukum yang terasosiasi atau terkait dengan TTE.
 - l. Penyelenggara TTE adalah badan hukum yang berfungsi sebagai pihak terpercaya yang memfasilitasi pembuatan TTE .
 - m. Data Pembuatan TTE adalah kode pribadi, kode biometrik, kode kriptografi, dan / atau kode yang dihasilkan dari pengubahan tanda tangan manual menjadi TTE, termasuk kode lain yang di hasilkan dari perkembangan teknologi informasi.
 - n. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektro magnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau system elektronik, tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna yang dapat dipahami.
 - o. Arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan

- perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, organisasi kemasyarakatan, dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.
- p. Sistem kearsipan administrasi kependudukan yang selanjutnya disebut Sikminduk adalah sistem informasi arsip secara nasional yang dikelola oleh Direktorat Jenderal kependudukan dan pencatatan sipil kementerian dalam Negeri yang menggunakan sarana jaringan komunikasi data administrasi kependudukan.
 - q. Kios pelayanan adminduk daring adalah unit pelayanan mandiri untuk membantu masyarakat mengakses pelayanan adminduk daring.
 - r. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Provinsi atau sebutan lainnya yang selanjutnya disebut disdukcapil Provinsi adalah perangkat daerah provinsi yang membidangi urusan administrasi kependudukan.
 - s. Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten / Kota yang selanjutnya disebut disdukcapil Kabupaten/Kota adalah perangkat daerah kabupaten/kota selaku instansi pelaksana yang membidangi urusan administrasi kependudukan.
 - t. Unit pelaksana teknis Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten / Kota yang selanjutnya disebut UPT Disdukcapil Kabupaten / Kota adalah unit pelayanan urusan administrasi kependudukan ditingkat kecamatan atau yang disebut dengan nama lain yang berkedudukan dibawah disdukcapil Kabupaten/Kota.
 - u. Jabatan pimpinan tinggi Madya yang selanjutnya disebut JPT Madya adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan pimpin antinggi madya atau eselon I yang berfungsi memimpin dan memotivasi setiap pegawai aparatur sipil Negara pada instansi pemerintah.
 - v. Jabatan Pimpinan Tinggi Pratama yang selanjutnya disebut JPT Pratama adalah pegawai Aparatur Sipil Negara yang menduduki jabatan pimpinan tinggi pratama

atau eselon II yang berfungsi memimpin dan memotivasi setiap pegawai aparatur sipil Negara pada instansi pemerintah.

- w. Pejabat administrator adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan struktural eselon III atau administrator bertanggung jawab memimpin pelaksanaan seluruh kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.
- x. Pejabat Pengawas adalah pegawai aparatur sipil Negara yang menduduki jabatan struktural eselon IV atau pengawas dan bertanggung jawab mengendalikan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pelaksana.

Bab 3 pasal 3 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu:

1. Ayat (1) Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Ayat (2) Selain melalui SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Pelayanan Adminduk Daring dilakukan melalui sistem pendukung layanan SIAK.
3. Ayat (3) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (2), meliputi:
 - a. penerapan Dokumen Elektronik dan TTE
 - b. pelayanan kepada penduduk secara daring
 - c. alih media dokumen cetak menjadi Dokumen Elektronik
 - d. pendokumentasian Dokumen Elektronik
 - e. pemeriksa keaslian Dokumen Elektronik
 - f. monitoring dan evaluasi pelayanan Dokumen Elektronik
 - g. penyelenggara sertifikasi elektronik
 - h. pelayanan informasi dan sinkronisasi data kependudukan
 - i. pelayanan tata naskah dinas berbasis elektronik.
4. Ayat (4) Sistem pendukung layanan SIAK sebagaimana dimaksud pada ayat (3), menjadi satu kesatuan dalam Pelayanan

Adminduk Daring.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Dalam implementasi Kebijakan Publik

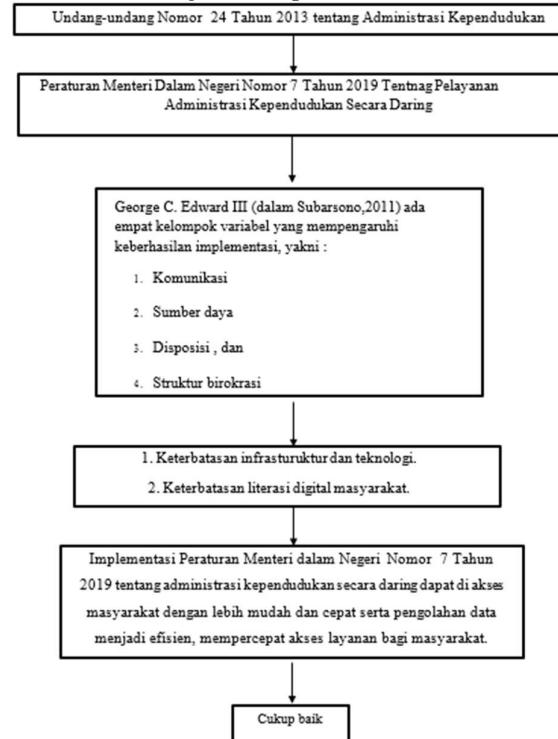
Faktor yang mempengaruhi kinerja implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring adalah sebagai berikut (Purwanto, 2015):

- a. Kondisi Lingkungan: Kondisi lingkungan dimana penelitian ini dilaksanakan sangat berpengaruh untuk mengetahui sarana dari jaringan di tempat tinggal masyarakat yang melakukan pemohonan pendaftaran administrasi kependudukan. Kondisi lingkungan yang mendukung adanya jaringan akan memudahkan masyarakat untuk mendaftar secara daring.
- b. Hubungan antar Organisasi: Dalam sebuah organisasi berhubungan dengan prosedur yang mengatur pelaksanaan peraturan dalam pengerjaan implementasi menuju kebijakan yang berjalan dengan baik. Adapun yang dimaksud dengan hubungan antar organisasi adalah kerja sama dengan pihak luar untuk berjalannya pelaksanaan suatu peraturan/kebijakan. Selain dari pada itu, kadang kala dalam melaksanakan suatu kebijakan di temukan tanggung jawab antara beberapa organisasi pelaksana oleh karena itu di perlukan koordinasi agar dapat mengontrol suatu implementasi.
- c. Sumber Daya: Faktor sumber daya juga memiliki peranan yang penting dalam pengimplementasian peraturan ini. Ketersediaan sumber daya untuk mengoperasikan sebuah peraturan merupakan salah satu faktor yang harus di perhatikan. Oleh sebab itu, sumber daya yang dimaksud adalah sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas yang dapat mendukung jalannya implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.
- d. Karakter Institusi Implementer: Karakter

institusi implementer merupakan faktor yang cenderung mengarah pada sikap para pelaksana peraturan dalam menjalankan fungsi, tanggung jawab, dan wewenang yang sesuai dengan peraturan pelayanan yang telah ditetapkan.

Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Sumber: Dibuat Oleh Peneliti, 2025

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif (Sugiyono, 2012) menerangkan pendekatan deskriptif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggambarkan situasi sosial yang diteliti secara jelas, komparatif berbagai peristiwa dari situasi sosial satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain, atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain, sehingga dapat ditemukan hipotesis dan teori. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data

dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut hal tersebut terdapat empat kunci yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan (Sugiyono, 2012)

Menurut (Sugiyono, 2012) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Sumber Data

1. Data Primer

Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data Wawancara dilakukan kepada informan yang telah ditentukan dengan adanya panduan wawancara dengan tujuan mengetahui implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi dari pihak ketiga. Data sekunder adalah data yang didapat dari catatan, buku, majalah, laporan pemerintah, artikel dan buku-buku sebagai teori. Data yang diperoleh dari sekunder tidak perlu diolah lagi. Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa data mengenai gambaran umum tempat penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong.

Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2012) menjelaskan tentang sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang berhubungan dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai situasi

dan kondisi latar penelitian. Informan adalah orang yang dapat memberikan suatu penjelasan yang kaya dengan detail, dan komprehensif menyangkut menyangkut dengan subjek yang sedang dicari untuk pengumpulan data penelitian.

Maka pemilihan informan dalam penelitian ini. Sumber informasi atau responden pemilihan sumber informasi digunakan untuk mengarahkan pengumpulan data sesuai dengan kebutuhan melalui penyeleksi informasi yang menguasai permasalahan mendalam serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data. Sumber informasi dalam penelitian ini sejumlah sebanyak 9 orang informan, yaitu:

- | | |
|--|-----------|
| 1. Operator SIAK (offline) | : 2 orang |
| 2. Operator SIAK (bagi layanan online) | : 2 orang |
| 3. Masyarakat | : 5 orang |

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau berbagai cara yang dipakai untuk mengumpulkan data, menghimpun, mengambil atau menjaring data penelitian. Teknik pengumpulan data digunakan untuk menggali informasi atau data lebih mendalam (Suwartono, 2014).

1. Observasi. Observasi merupakan suatu cara dalam mengamati, mengumpulkan data atau informasi yang sistematis terhadap obyek penelitian secara langsung maupun tidak langsung. Dalam observasi partisipatif, peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas (Sugiyono, 2012).
2. Wawancara. Dalam penelitian ini jenis wawancara yang akan dipakai adalah jenis wawancara semi terstruktur. Menurut (Siyoto, 2015) dalam wawancara semi terstruktur, peneliti akan mewawancarai dengan daftar pertanyaan yang sudah terstruktur kemudian satu per satu diperdalam dengan menggali keterangan lebih lanjut. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara untuk memperoleh data primer.
3. Dokumentasi. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data mengenai hal-hal atau

variabel berupa catatan, transkrip, surat kabar dan sebagainya. Penggunaan dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data dari sumber dokumen atau rekaman (Ahyar, 2020).

Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan Data (*Data Collecting*)

Menurut (Miles, 1994) dalam (Ahyar, 2020) Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami atau catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan, dan dialami sendiri oleh peniliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan refleksi adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut (Miles, 1994) dalam (Ahyar, 2020) mengemukakan bahwa, reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemuatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut (Miles, 1994) dalam (Ahyar, 2020) penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk

uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

4. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Simpulan adalah instansi dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya atau keputusan yang diperoleh berdasarkan pada metode berpikir induktif dan deduktif. Dengan demikian, simpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek sebelumnya masih abu-abu atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori (Ahyar, 2020).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Komunikasi

a. Transmisi

Penyampaian informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan melalui berbagai media komunikasi seperti website resmi Disdukcapil, media sosial, brosur, banner online, hingga email. Namun demikian, meskipun penyebarluasan informasi tersebut cukup luas, masih terdapat warga yang kurang mengetahui adanya layanan daring ini. Dan demikian dari wawancara nasumber dari masyarakat cukup memahami informasi maupun media komunikasi tentang layanan administrasi kependudukan secara daring ini.

b. Kejelasan

Penyampaian informasi mengenai kejelasan pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan kejelasan ataupun penjelasan dibuat semudah mungkin 83 agar memudahkan

pengguna dalam memahami informasi yang disampaikan . Kelima narasumber masyarakat sepakat bahwa mereka merasa mendapatkan kejelasan terkait layanan yang tersedia dan juga tata cara mengaksesnya. Namun, terdapat ketidak konsistensi informasi, terutama terkait pembaruan prosedur dan perubahan kebijakan yang tidak selalu diinformasikan secara menyeluruh kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kebingungan.

c. Konsisten

Penyampaian informasi mengenai Konsistensi dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan menyampaikan informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan secara daring kepada para pelaksanaan sangat konsisten dan pabila terdapat perubahan dalam kebijakan pelayanan dalam secara daring maka kami akan segera memberikan informasi kepada masyarakat luas dengan cara melalui media offline ataupun melalui media media online. Namun dari narasumber masyarakat terdapat ketidak konsistensi informasi, terutama terkait pembaruan prosedur dan perubahan kebijakan yang tidak selalu diinformasikan secara menyeluruh kepada masyarakat, sehingga menimbulkan kebingungan.

2. Sumber Daya

a. Staf

Sumber daya (Staf) mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan SDM dikelola dengan baik didukung dengan orang-orang yang berkompeten peralatan yang memadai untuk mendukung pelaksanaan dan di setiap tahunnya pasti ada pelatihan untuk meningkatkan keterampilan kemampuan serta pengetahuan baik informasi terbaru dari Agar petugas bekerja dengan baik dan profesional. Dari segi interaksi dengan staf pelayanan, seluruh narasumber masyarakat menyatakan pengalaman yang positif. Para staf dianggap ramah, profesional, dan

responsif dalam memberikan bantuan serta menjawab pertanyaan yang diajukan.

b. Informasi

Sumber daya (Staf) mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan informasi yang kami anggap penting yang disampaikan kepada masyarakat dalam menggunakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini yang adalah yang termasuk dalam 14 standar pelayanan maka itu yang akan kami informasikan kepada masyarakat misalnya syarat, fastion waktunya standar hukumnya nah itu yang akan kami sampaikan kepada masyarakat dan apabila pengguna sudah melihat informasi yang kami berikan secara daring dan memenuhi syarat-syarat dari informasi tersebut maka otomatis akan sesuai dikarenakan informasi tersebut mudah dimengerti mudah dipenuhi para pengguna. Kemudian Informasi yang diberikan oleh staf juga dinilai cukup membantu, dan masyarakat merasa bahwa mereka bisa mendapatkan penjelasan tambahan bila diperlukan, baik melalui komunikasi langsung maupun media sosial yang menyediakan fitur tanya jawab.

c. Kewenangan

Sumber daya (kewenangan) mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan kewenangan terkait Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara yang secara daring ini adalah memang sangat mendukung apalagi dalam program Bupati Tabalong yaitu Tabalong dimana kita lebih mengutamakan layanan daring karena saat ini penduduk Indonesia sudah merdeka itu kita sudah mendukung pada Smart teknologi dan informasi. kewenangan terkait Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Tabalong ini memang sangat bagus dalam mendukung program Bupati Tabalong dan apabila persyaratan

yang di telah ditetapkan itu lengkap dan benar maka pelayanan akan kita lanjutkan dan akan lebih mudah kepada masyarakat. Namun demikian, seluruh narasumber masyarakat tidak mengetahui secara pasti siapa yang memiliki kewenangan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring. Walau begitu, mereka merasa cukup didengarkan saat melakukan pengajuan layanan.

d. Fasilitas

Sumber daya (kewenangan) mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan fasilitas yang mendukung dalam kegiatan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini yang utama adalah sarana prasarana misalnya wi-fi connect internet atau laptop dan aplikasi SIAK dan di instansi memiliki admin database yang selalu siap dan Sigap untuk memantau keberlangsungan layanan ini. Dan menurut masyarakat mengenai fasilitas, mereka menilai bahwa akses internet, platform digital, dan instruksi yang tersedia sudah cukup memadai untuk mendukung proses layanan daring, meskipun sesekali masih terdapat kendala teknis seperti gangguan jaringan. Sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan juga dipandang positif; mereka dianggap berdedikasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

3. Disposisi

Sikap pelaksana kebijakan (Disposisi) mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan sikap dan komitmen para pelaksana kebijakan atau pengguna layanan dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini kalau di kabupaten Tabalong peningkatan pelayanan secara daring sangat signifikan karena ini tadi masyarakat Kabupaten Tabalong sudah sangat melekat Jadi mereka lebih mudah menggunakan layanan secara daring karena secara daring ini masyarakat lebih hemat waktu lebih hemat tenaga lebih hemat biaya otomatis tanpa perlu

datang ke kantor mereka sudah dapat melayani menerima layanan dan menerima layanan di rumah saja atau di mana saja mereka berada, kemudian untuk mengatasi untuk mengatasi tantangan-tantangan misalnya ada ke eroran dalam wi-fi biasanya sinyal yang karena daring ini berhubungan dengan sinyal maka tantangannya adalah kita mencoba berkomunikasi lebih banyak dengan masyarakat atau pengguna layanan jika kalau tidak bisa dikirim melalui aplikasi online maka kita akan mengirim berkas melalui email email. Secara umum, masyarakat merasa puas dengan keberadaan dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mengenai Pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah dilakukan dengan koordinasi antar sektor atau antar daerah atau antar instansi instansi lain dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring ini pasti ada Biasanya melaksanakan koordinasi ini Paling lama 1 tahun sekali yaitu dalam forum besar yaitu yang akan disebut dengan forum koordinasi publik di mana Di situ yang hadir antar sektor adalah sektor dari kemahasiswaan dari instansi vertikal dari pengguna layanan jadi kita selalu Melakukan koordinasi dan disamping itu juga melakukan koordinasi yang sifatnya rapat-rapat yang mungkin dilakukan mungkin Apabila ada permasalahan yang sangat urgent dilaksanakan maka kita akan melakukan rapat koordinasi antar sektor atau lintas SKPD kemudian struktur organisasi sudah tertuang dalam SOP. Satu hal yang menonjol adalah ketidak ketahuan ketiga narasumber mengenai struktur organisasi dari instansi yang menyelenggarakan layanan ini. Meskipun demikian, mereka merasa cukup mudah dalam mendapatkan bantuan jika mengalami kesulitan, meski salah satu narasumber menyatakan adanya kendala dalam menemukan kontak yang tepat.

PEMBAHASAN

Dapat dilihat dari rekapitulasi hasil

jawaban wawancara tersebut serta pengamatan penulis dapat mengambil kesimpulan atau membahas dengan dukungan teori (Edwards, 2009) yaitu menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong, variabel yang terdiri atas:

1. Komunikasi

Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019c tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dinyatakan oleh (Edwards, 2009), terdiri dari indikator transmisi, kejelasan, dan konsisten, maka diketahui bahwa implementasi Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dikategorikan belum optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban informan tentang transmisi, kejelasan, dan konsisten yang mengatakan penyampaian informasi mengenai pelayanan administrasi kependudukan secara daring telah dilakukan melalui berbagai media, seperti website resmi, media sosial, dan brosur. Meskipun banyak masyarakat yang memahami informasi tersebut, masih ada sebagian yang kurang mengetahui layanan daring ini.

Narasumber menyatakan bahwa kejelasan informasi sudah cukup baik, namun terdapat ketidakkonsistenan dalam pembaruan prosedur dan kebijakan yang sering kali tidak diinformasikan secara menyeluruh, menyebabkan kebingungan di kalangan masyarakat. Kendati demikian, pihak penyelenggara berkomitmen untuk memberikan informasi yang konsisten dan segera menginformasikan setiap perubahan kebijakan kepada masyarakat.

Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini yang dimana implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum sepenuhnya terlaksana

dengan optimal.

2. Sumber Daya

Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dinyatakan oleh (Edwards, 2009), terdiri dari indikator staf, informasi, kewenangan, fasilitas, maka diketahui bahwa implementasi Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dikategorikan cukup baik. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban informan tentang staf, informasi, kewenangan, fasilitas yang mengatakan Pelayanan administrasi kependudukan daring di Tabalong telah berjalan baik berkat SDM yang kompeten dan terlatih, didukung peralatan memadai.

Informasi yang disampaikan kepada masyarakat jelas, mudah dipahami, dan mencakup 14 standar pelayanan, memudahkan pengguna. Meskipun berdasarkan Peraturan Menteri dalam Negeri No.7 Tahun 2019, masyarakat belum sepenuhnya memahami alur kewenangan pelayanan daring, mereka merasa puas dengan responsif dan ramahnya petugas serta aksesibilitas fasilitas yang memadai kendati ada kendala teknis sesekali. Secara umum, pelayanan dinilai positif dan mendukung program Bupati Tabalong untuk layanan daring.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Sari, 2021), dan (Ningsih, 2022) yang menyatakan bahwa implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah berjalan dengan baik.

3. Disposisi

Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dinyatakan oleh (Edwards, 2009), maka diketahui bahwa implementasi Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dikategorikan

cukup baik. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban informan tentang disposisi yang mengatakan pelayanan administrasi kependudukan daring di Kabupaten Tabalong menunjukkan peningkatan yang signifikan karena kemudahan akses dan efisiensi waktu, tenaga, dan biaya bagi masyarakat.

Meskipun ada tantangan seperti gangguan jaringan internet, upaya untuk mengatasi hal tersebut telah dilakukan melalui komunikasi aktif dan pengiriman berkas alternatif (misalnya via email). Secara keseluruhan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan daring ini. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Sari, 2021), dan (Ningsih, 2022) yang menyatakan bahwa implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring sudah berjalan dengan baik.

4. Struktur Birokrasi

Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring yang dalam (Subarsono, 2011) maka diketahui bahwa Implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring dikategorik belum optimal. Hal ini dibuktikan dari hasil jawaban informan tentang struktur birokrasi yang mengatakan pelayanan administrasi kependudukan secara daring diatur melalui koordinasi antar sektor dan instansi yang dilakukan setidaknya sekali setahun dalam forum koordinasi publik.

Selain itu, rapat koordinasi juga dilaksanakan saat ada permasalahan mendesak. Meskipun struktur organisasi telah dituangkan dalam SOP, ketiga narasumber tidak sepenuhnya mengetahui rincian struktur tersebut. Namun, mereka merasa relatif mudah mendapatkan bantuan ketika menghadapi kesulitan, meskipun ada satu narasumber yang mengalami kendala dalam menemukan kontak yang tepat untuk mendapatkan bantuan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan oleh (Siregar, 2021) dan

(Ansyaari, 2021) yang menyatakan bahwa implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring belum sepenuhnya terlaksana dengan optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dikategorikan cukup baik.

SARAN

Diharapkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong dapat meningkatkan implementasi Peraturan Menteri dalam Negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring agar menjadi sangat baik.

- Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi: Meskipun informasi sudah disampaikan melalui berbagai media, perlu ada peningkatan sosialisasi untuk menjangkau warga yang masih kurang tahu tentang layanan daring. Kegiatan edukasi, seperti seminar atau workshop, dapat diadakan untuk menjelaskan prosedur dan manfaat layanan daring.
- Konsistensi Informasi: Perlu adanya sistem yang lebih baik dalam memperbarui dan menyebarkan informasi terkait prosedur dan kebijakan. Pembaruan informasi harus dilakukan secara berkala dan disampaikan dengan jelas kepada masyarakat agar tidak menimbulkan kebingungan.
- Penyempurnaan Struktur Organisasi: Untuk meningkatkan transparansi, disarankan untuk mempublikasikan informasi tentang struktur organisasi dan kontak yang dapat dihubungi. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan bantuan ketika mengalami kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahyar. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group.
- Ansyari, A. A. (2021). problematika implementasi peraturan dalam negeri nomor 7 tahun 2019 tentang pelayanan administrasi kependudukan secara daring di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten grobogan.
- Chrismonita, V. N. (2020). Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance).
- Edwards, G. C. (2009). Model Implementasi Kebijakan George Edwards III.
- Hood, C. (1991). A Public Management For All Seasons Royal Institute Of Public Administration.
- Jones, C. (1996). *Pengantar Kebijakan Publik*. Jakarrta: PT Raja Grafindo.
- Miles. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expended Sourcebook*. London.
- Nigro. (1991). *Modern Public Administration*. Harper Collins.
- Ningsih, W. K. (2022). penerapan peraturan Menteri dalam negeri nomor 7 tahun 2019 dalam rangka efisiensi pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara daring di kabupaten asahan.
- Pasalong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*.
- Purwanto. (2015). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sari, E. P. (2021). menyatakan bahwa implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Jombang.
- Siregar, M. J. (2021). Implementasi peraturan Menteri dalam negeri tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhan Batu.
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Subarsono. (2011). *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suchman, E. (1967). *Evaluative Reaserch*. New York: Russel Sage.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*. Bandung: Alfabeta.
- Suparti, H. (2025). IMPLEMENTASI RUMAH TIDAK LAYAK HUNI DESA TERATAU KECAMATAN JARO KABUPATEN TABALONG. 205-218.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang admintrasi kependudukan secara daring
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

