

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN *ONLINE*
MELALUI APLIKASI “AKU MANDIRI”
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Ilmu Administrasi Publik**



Oleh :

**Dwi Pelyadina
07011181823172**

Konsentrasi Kebijakan Publik

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2022**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI
IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN *ONLINE*
MELALUI APLIKASI “AKU MANDIRI”
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN OGAN ILIR

SKRIPSI

Oleh :

Dwi Pelyadina

07011181823172

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 29 Mei 2022

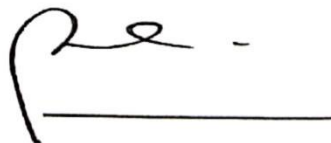
Pembimbing I

Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP.196201051988032004



Pembimbing II

Junaidi S.IP, M.SI
NIP. 197603092008011009



HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

**“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN *ONLINE* MELALUI
APLIKASI “AKU MANDIRI” DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN OGAN ILIR”**

Skripsi

Oleh :

DWI PELYADINA
07011181823172

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 16 Juni 2022

Pembimbing :

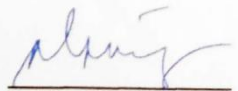
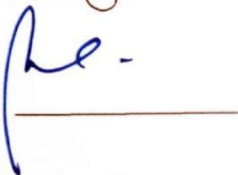
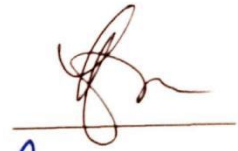
1. Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

2. Junaidi, S. IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Penguji :

1. Dr. Ardiyan Saptawan, M.Si
NIP. 196511171990031004

2. Dr. Alamsyah, S.IP., M.Si
NIP. 197808182009121002



Mengetahui,



Dekan FISIP UNSRI,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berjuanglah Sebisa Mungkin, Karena Segala Sesuatu Itu Butuh Perjuangan”.

“Jangan Bandingkan Proses Dirimu Dengan Orang Lain, Karena Setiap Orang Memiliki Tingkat Kesulitan Masing- Masing”.

“SUKSES DUNIA DAN AKHIRAT”

Ku Persembahkan Skripsi Ini Untuk:

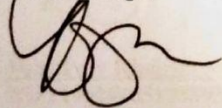
- 1. Orangtua ku tercinta, Bapak Ade dan Ibu Juwita**
- 2. Saudara Kandungku Kakak Windo Ardian dan Adek Jesya Tri Riki**
- 3. Almamater Kebangganku**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan proses Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi "AKU MANDIRI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan menggunakan kerangka pikir yang dikembangkan oleh George C. Edward III. Sumber data pada penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi "AKU MANDIRI" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah berjalan dengan baik, namun belum maksimal. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor penghambat adalah sosialisasi yang dilakukan belum menyeluruh ke semua desa yang ada di Kabupaten Ogan Ilir dari 227 desa baru 126 desa yang sudah dilakukan sosialisasi sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi "AKU MANDIRI". Sedangkan faktor pendukung bersumber dari sumber daya yang sudah berjalan dengan baik dilihat dari kualitas dan kuantitas dimana semua operator sudah berjumlah cukup dan sudah mengikuti bimbingan teknis, sikap implementor yang cepat dalam memproses pengajuan yang dilakukan masyarakat serta adanya struktur birokrasi yang sudah sesuai dengan pembagian tugas dan fungsinya masing-masing. Peneliti merekomendasikan agar melakukan penelitian lanjutan dengan menggunakan jumlah informan yang lebih banyak untuk menjaga keakuratan data yang lebih baik lagi dan menggunakan teori lain yang lebih kompleks sehingga hasil penelitian yang diperoleh bisa lebih efektif dan efisien dalam menggambarkan keadaan yang sebenarnya dalam proses implementasi kebijakan pelayanan *online* melalui aplikasi.

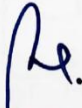
Kata kunci : Implementasi kebijakan, Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi "AKU MANDIRI", Tujuan Pembangunan Berkelanjutan

Pembimbing I



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

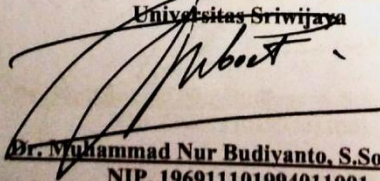
Pembimbing II



Junaidi, S. IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Indralaya, Mei 2022

**Kepala Jurusan Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya**



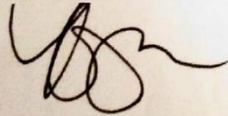
Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

ABSTRACT

This study aims to describe the process of implementing online service policies through the "AKU MANDIRI" application at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency by taking into account the factors that influence it. This study adopts a qualitative approach using the framework developed by George C. Edward III. Sources of data in this study are primary data and secondary data. Data collection techniques were carried out through interviews, documentation and observation. The results showed that the implementation of the online service policy through the "AKU MANDIRI" application at the Population and Civil Registration Office of Ogan Ilir Regency was running well, but not optimally. This is caused by several supporting factors and inhibiting factors. The inhibiting factor is that the socialization carried out has not been comprehensive to all villages in Ogan Ilir Regency, from 227 villages, only 126 villages have been socialized so that many people do not know about the "AKU MANDIRI" application. While the supporting factors come from resources that have been running well in terms of quality and quantity where all operators are sufficient in number and have followed technical guidance, the attitude of the implementor is fast in processing submissions made by the community and the existence of a bureaucratic structure that is in accordance with the division of tasks and their respective functions. The researcher recommends conducting further research using a larger number of informants to maintain better data accuracy and using other more complex theories so that the research results obtained can be more effective and efficient in describing the actual situation in the process of implementing online service policies through application.

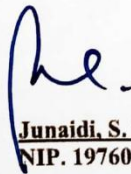
Keyword : policy implementation, online service through, the "AKU MANDIRI" Application, Sustainable Development Goals

Advisor I



Dra. Tuty Khairunnisyah, MA
NIP. 196201051988032004

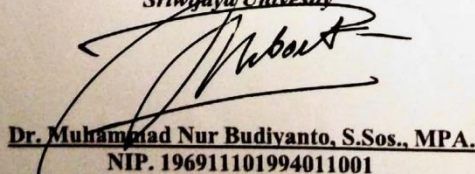
Advisor II



Junaidi, S. IP., M.Si
NIP. 197603092008011009

Indralaya, May 2022

**Head of the Departemen of Public Administration
Faculty of Politic and Social Science
Sriwijaya Univesity**



Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir“. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikut-Nya hingga akhir zaman. Skripsi ini diselesaikan sebagai salah satu persyaratan untuk menempuh derajat pendidikan strata satu (S1) Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis banyak menerima bantuan, dukungan serta doa dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT, yang selalu memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Muhammad SAW sebagai nabi utusan allah yang telah memberikan petunjuk.
3. Kedua orang tuaku tercinta Ayah Ade dan Ibu Juwita yang selalu mendukung, memberikan doa, serta semangat yang tiada henti.
4. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminnstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Periode 2022-2026.
6. Bapak Zailani Surya Marpaung S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Adminnstrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Periode 2018-2022 2022.
7. Ibu Ermanovida, S.Sos M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
8. Bapak Drs. Gatot Budiarto, MS selaku Pembimbing Akademik selama perkuliahan ini.
9. Ibu Dra. Tuty Khairunnisyah, MA selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulisan skripsi ini.
10. Bapak Junaidi S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahandan dukungan selama penulisan skripsi ini.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staf dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang sudah membantu selama ini.
12. Mba Ita sebagai admin jurusan Ilmu Administrasi Publik yang selalu memberikan kelancaran dalam proses mengerjakan skripsi.
13. Saudara- saudaraku : Kakak Windo, Adek Jesya, Ayuk Leti, Ayuk Ika dan seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan bantuan dan dukungan untukku.
14. Sahabat Seperjuanganku : Ayu, Aina, Nindi, Winda, Cita, Rizki, Adin, Edwia, Riga, Indah yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi, serta kritikan kepada saya.

Indralaya, Mei
2022 Penulis

Dwi Pelyadina

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Landasan Teori.....	10
1. Pengertian Kebijakan Publik.....	10
2. Pengertian Implementasi Kebijakan.....	11
3. Model- Model Implementasi Kebijakan.....	12
a. Model Implementasi Menurut George C. Edward III.....	12
b. Model Implementasi Menurut Van Meter Van Horn.....	16
c. Model Implementasi Menurut Merilee S. Grindle.....	17
d. Model Implementasi Menurut Ripley dan Franklin.....	19
B. Model Implementasi Yang Digunakan.....	19
C. Kebijakan Pelayanan <i>Online</i> Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI.....	20
D. Penelitian Terdahulu.....	21
E. Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Jenis Penelitian.....	35
B. Definisi Konsep.....	35
C. Fokus Penelitian.....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	38

E. Informan Penelitian.....	38
F. Teknik Pengumpulan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data.....	40
H. Jadwal Penelitian.....	42
I. Sistematika Penulisan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	45
1. Kabupaten Ogan Ilir.....	45
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	45
a. Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	45
b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	47
c. Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	48
d. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
e. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
B. Hasil dan Pembahasan.....	56
1. Komunikasi.....	57
a. Transmisi.....	57
b. Kejelasan.....	61
c. Konsistensi.....	64
2. Sumber Daya.....	66
a. Sumberdaya Manusia.....	66
b. Sumberdaya Finansial.....	70
c. Fasilitas.....	74
3. Disposisi.....	76
a. Sikap Implementor.....	77
b. Sistem <i>Reward and Punishment</i>	79
4. Struktur Birokrasi.....	81

a. <i>Standard Operational Procedure</i>	81
b. Fragmentasi.....	83
C. Diskusi.....	89
BAB V PENUTUP.....	91
A. Kesimpulan.....	91
B. Saran.....	93
Daftar Pustaka.....	95
Lampiran.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Total pengajuan masyarakat melalui aplikasi “AKU MANDIRI”.....	6
Tabel 2. Produk Layanan Aplikasi “AKU MANDIRI”.....	20
Tabel 3. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 4. Fokus Penelitian.....	37
Tabel 5. Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 6. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Golongan.....	55
Tabel 7. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Pendidikan.....	56
Tabel 8. Data Informan Penelitian.....	56
Tabel 9. Data Desa yang sudah dilakukan sosialisasi.....	59
Tabel 10. Jumlah Implementor Aplikasi “AKU MANDIRI”.....	68
Tabel 11. Tapkin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kab. Ogan Ilir Tahun 2020.....	72
Tabel 12. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	76
Tabel 13. Matriks Hasil Rekapitan dan Temuan.....	86

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Tujuan SDGs.....	1
Gambar 2. Teori Implementasi George C. Edward III.....	15
Gambar 3. Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4. Lambang Kabupaten Ogan Ilir.....	45
Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	55
Gambar 6. Media dan Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	58
Gambar 7. Mekanisme Pengajuan dokumen melalui aplikasi “AKU MANDIRI”.....	62
Gambar 8. Dokumentasi Bimbingan Teknis Implementor “AKU MANDIRI”.....	68
Gambar 9. Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	75
Gambar 10. Maklumat Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	78
Gambar 9. <i>Standard Operational Procedure</i> Aplikasi “AKU MANDIRI”.....	82

DAFTAR SINGKATAN

AKU MANDIRI : Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri

ASN : Aparatur Sipil Negara

Disdukcapil : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

PBB : Perserikatan Bangsa-Bangsa

Perpres : Peraturan Presiden

SDGS : *Sustainable Development Goals*

SIAK : Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

SOP : *Standar Operational Procedure*

TIK : Teknologi Informasi Komunikasi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup	96
Lampiran 2 : Surat Tugas Skripsi.....	97
Lampiran 3 : Surat Keterangan Skripsi.....	98
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian.....	99
Lampiran 5 : Surat Izin Pengambilan Data.....	100
Lampiran 6 : Kartu Bimbingan Seminar Proposal Dosen Pembimbing 1.....	101
Lampiran 7 : Kartu Bimbingan Seminar Proposal Dosen Pembimbing 2.....	102
Lampiran 8 : Lembar Revisi Seminar Proposal Dosen Pembimbing 1.....	105
Lampiran 9 : Lembar Revisi Seminar Proposal Dosen Pembimbing 2.....	106
Lampiran 10 : Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1.....	107
Lampiran 11 : Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2.....	108
Lampiran 12 : Surat Izin Penelitian Kesbangpol.....	110
Lampiran 13 : Surat Balasan Penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.....	111
Lampiran 14 : Tabel Matriks Kesimpulan Penelitian.....	112
Lampiran 15 : Pedoman Wawancara	114
Lampiran 16 : Dokumentasi Wawancara dengan Informan.....	117
Lampiran 17: Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021.....	118

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Pelyadina
Nim : 07011181823172
Tempat dan Tanggal Lahir : Empat Lawang, 25 Juni 2000
Program Studi/Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar- benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Indralaya, Juni 2022
Yang membuat pernyataan,



Dwi Pelyadina

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pembangunan berkelanjutan atau biasa disebut dengan *Sustainable Development Goals (SDGs)* merupakan suatu program dunia dalam jangka panjang untuk mengoptimalkan semua potensi dan sumber daya yang dimiliki oleh setiap negara. *Sustainable Development Goals (SDGs)* merupakan hasil sidang yang dilaksanakan oleh Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) pada tanggal 25 September 2015 di Amerika Serikat. Topik yang diangkat untuk program SDGs yaitu "Mengubah Dunia Kita: Agenda 2030 untuk Pembangunan Berkelanjutan". SDGs memiliki 17 Tujuan dan 169 Target untuk rencana aksi global 15 tahun ke depan dari 2016 hingga 2030. SDGs berlaku bagi seluruh negara (universal), sehingga seluruh negara baik negara maju ataupun negara berkembang memiliki kewajiban untuk mencapai tujuan dan target SDGs.

Di Indonesia dasar hukum tentang SDGs termuat dalam Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pelaksanaan Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan. Perpres tersebut merupakan komitmen untuk pencapaian SDGs secara partisipatif dengan melibatkan seluruh pihak.



Gambar 1. Tujuan SDGs

Sumber : sdgs.bappenas.go.id

Berdasarkan gambar diatas ada 17 tujuan utama dari SDGs diantaranya yaitu: (1) Mengakhiri segala bentuk kemiskinan; (2) Mengakhiri kelaparan, mencapai ketahanan pangan dan nutrisi yang lebih baik serta menunjang pertanian berkelanjutan; (3) Menciptakan kehidupan yang sehat dan mendukung kesejahteraan bagi semua usia; (4) Menjamin kualitas pendidikan dan memastikan kesempatan belajar untuk semua; (5) Menjamin kesetaraan gender dan memberdayakan semua perempuan dan anak perempuan; (6) Menjamin ketersediaan air bersih yang berkelanjutan dan sanitasi bagi semua; (7) Memastikan akses energi yang terjangkau, dapat diandalkan, berkelanjutan dan modern; (8) Menjadikan pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan, usia kerja yang produktif dan pekerjaan yang memadai bagi semua; (9) Membentuk infrastruktur yang kuat, mendukung industrialisasi yang global dan berkelanjutan, serta menyokong perkembangan inovasi; (10) Menghapus kesenjangan di dalam suatu neegara; (11) Mewujudkan kota dan pemukiman yang inklusif, tentram, kokoh dan berkelanjutan; (12) Memastikan program konsumsi dan produksi yang berkelanjutan; (13) Mewujudkan aksi untuk melawan perubahan iklim dan dampaknya; (14) Mengkuatkan pengamanan dan menjadikan sumber daya laut, samudra, dan maritim untuk pembangunan yang berkelanjutan; (15) Memberikan perlindungan terhadap ekosistem daratan, memanfaatkan hutan secara berkelanjutan, mencegah penggurunan, dan menghambat degradasi tanah dan punahnya keanekaragaman hayati; (16) Menciptakan manusia yang damai dan aman untuk pembangunan berkelanjutan, memastikan keadilan bagi semua dan menciptakan lembaga yang efektif, tanggungjawab, dan inklusif di segala tingkatan; (17) Memastikan pelaksanaan dan meregenerasi kemitraan global untuk pembangunan yang berkelanjutan.

Tujuan SDGs yang kesembilan adalah membangun infrastruktur yang kuat, mendukung industrialisasi yang inklusif dan berkelanjutan, serta membantu perkembangan inovasi. Adapun target yang telah ditentukan untuk mencapai tujuan ini yaitu: (1)

Mengembangkan infrastruktur yang berkualitas, andal, berkelanjutan dan tangguh; (2) Meningkatkan kapabilitas teknologi sektor industri; (3) Mendorong inovasi, dan meningkatkan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi, serta mengusahakan penyediaan akses universal dan terjangkau internet.

Cara yang dapat dilakukan guna menggapai target tersebut yaitu : (1) Mengembangkan aspek sumber daya manusia, produksi, desain, dan pemasaran produk sektor (2) Menciptakan teknologi industri yang mendukung proses produksi secara kuantitas maupun kualitas serta mengembangkan industri yang berwawasan lingkungan (Green Sector); (3) Mengembangkan aspek Sumber daya manusia, produksi, desain, dan pemasaran produk kreatif.

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan dengan situasi dan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat serta adanya transformasi di berbagai bidang kehidupan baik bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Adapun permasalahan yang masih ditemukan diantaranya yaitu masih adanya calo dan pungli (pungutan liar), lamanya waktu penyelesaian produk layanan, kurangnya sumber daya manusia baik di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, lambatnya proses kepengurusan dokumen administrasi kependudukan, kekurangan blangko pada saat proses kepengurusan dokumen, pelayanan yang tidak sistematis, pegawai yang kurang disiplin dan kurangnya sarana prasarana.

Hingga tahun 2021, berdasarkan laporan triwulan 1 2021 Ombusman RI pengaduan masyarakat dalam hal Maladministrasi sebanyak 1.749 laporan/pengaduan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 1.636 laporan yang merupakan laporan masyarakat, 87 laporan merupakan respon cepat Ombudsman, dan 26 laporan investigasi atas prakarsa sendiri. Kondisi buruknya pelayanan dapat berakibat menurunnya derajat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Sejalan dengan berkembangnya teknologi informasi di era globalisasi turut memberi pengaruh besar terhadap penyelenggaraan pemerintahan, karena globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern sehingga menjadi tuntutan yang besar untuk masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat transparan, efektif dan efisien.

Untuk memberikan kemudahan dalam pemberian layanan kepada masyarakat menjadi tantangan tersendiri khususnya bagi pemerintah untuk memberikan layanan yang responsif sehingga memunculkan inovasi layanan berbasis elektronik. Oleh karena itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring. Peraturan Presiden ini dibuat untuk mewujudkan layanan publik yang berkualitas dan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel yang berbasis elektronik, terciptanya layanan publik yang berorientasi kepada masyarakat serta terselenggaranya infrastruktur TIK yang terintegrasi.

Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Sumatera Selatan tidak terlepas dari upaya reformasi pelayanan publik untuk mempermudah pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bentuk pelayanan yaitu KTP, KK, KIA, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan sebagainya. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat pemerintah Kabupaten Ogan Ilir melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir membuat sebuah inovasi pelayanan publik berupa aplikasi berbasis *web* yang dinamakan “AKU MANDIRI” yaitu Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri.

Layanan online “AKU MANDIRI” (Administrasi Kependudukanku Bisa Cetak Sendiri) berlaku sejak Maret tahun 2020. Aplikasi ini diciptakan berdasarkan 3 aspek

utama, yakni Pertama Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 yang mengamanatkan pelayanan administrasi kependudukan secara online/daring (dalam jaringan), kedua mengenalkan teknologi komunikasi pada masyarakat, dan ketiga adanya pandemi Covid-19. Tujuan dibuatnya pelayanan publik melalui aplikasi “AKU MANDIRI” yaitu memberikan kemudahan kepengurusan administrasi kependudukan kepada masyarakat, menghemat waktu tenaga dan biaya, mengenalkan teknologi komunikasi kepada masyarakat, dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta menghindari terjadinya punli kepada masyarakat, serta membantu memutus mata rantai penyebaran virus corona (covid-19).

Sistem pelayanan administrasi kependudukan secara daring di Indonesia telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/Daring (dalam jaringan), dalam aturan ini dijelaskan bahwa untuk membangun tata kelola pemerintah yang efektif dan efisien perlu mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang baru, sehingga Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir membuat peraturan yang mengarah pada proses pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

Pelayanan publik melalui aplikasi berbasis *web* ternyata dinilai masih belum optimal karena masih ditemukan beberapa permasalahan yaitu kurangnya sosialisasi tentang tata cara atau prosedur pengajuan dokumen secara online dari pihak pemerintah kepada masyarakat sehingga banyak masyarakat yang tidak mengerti, masih banyak masyarakat di daerah terpencil dan pelosok yang tidak tahu baik cara menggunakan

teknologi maupun cara mengakses aplikasi dikarenakan tingkat pendidikan yang rendah, masyarakat menengah kebawah banyak yang tidak memiliki sarana prasarana seperti hp android sehingga tidak bisa mengakses, kendala jaringan di daerah yang sinyalnya rendah ikut menghambat proses pengajuan dokumen, serta listrik yang sering padam juga mempengaruhi akses jaringan sehingga memperlambat proses pengajuan yang telah dilakukan masyarakat.

Data total pengajuan masyarakat Kabupaten Ogan Ilir Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” sebagai berikut :

**Tabel. 1 Total Pengajuan Masyarakat Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI”
Bulan Maret 2020 s.d. Januari 2022**

No.	Jenis Pengajuan	Jumlah Pengajuan
1.	Pengajuan baru	111 pengajuan
2.	Pengajuan disetujui	28 pengajuan
3.	Pengajuan dibatalkan	13.430 pengajuan
4.	Pengajuan diproses	39 pengajuan
5.	Pengajuan selesai	28.462 pengajuan
Jumlah Keseluruhan		42.070 pengajuan

Sumber : diolah oleh penulis berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir, 2022.

Berdasarkan tabel diatas yang diambil pada hari Selasa 8 Februari 2022 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir total pengajuan layanan melalui aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dari bulan Maret 2020 s.d. Januari 2022 berjumlah 42.070 pengajuan. Diketahui bahwa pengajuan baru berjumlah 111 pengajuan, pengajuan disetujui berjumlah 28 pengajuan, pengajuan dibatalkan berjumlah 13.430 pengajuan, pengajuan diproses berjumlah 39 pengajuan, pengajuan selesai berjumlah 28.462 pengajuan, dan total keseluruhan berjumlah 42.070 pengajuan. Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa data jumlah pengajuan dibatalkan menunjukkan angka yang tinggi yaitu 13.430 pengajuan. Hal itu disebabkan karena banyak

masyarakat yang salah dalam proses melakukan pengajuan dokumen di aplikasi “AKU MANDIRI” karena belum mengerti standar operasional prosedur yang tepat dalam melakukan proses pengajuan sehingga banyak dibatalkan.

Topik penelitian tentang layanan administrasi kependudukan menjadi kajian yang menarik bagi beberapa peneliti dan mengkajinya dari sudut pandang yang berbeda. Ada yang melihat pada aspek *content dan konteks* menggunakan teori Merilee S. Grindle dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif seperti yang diteliti oleh (Trisno, 2022). Kemudian (Ringga, 2021) yang memfokuskan penelitiannya pada proses implementasi kebijakan menggunakan teori Charles O. Jones dengan metode kuantitatif. Kemudian ada (Mona, 2020; Novliza, 2021), yang membahas mengenai penerapan inovasi sistem informasi layanan administrasi kependudukan menggunakan teori Indrajit dengan metode deskriptif kualitatif. Dan ada (Fikri, 2019) yang membahas mengenai kinerja pelayanan menggunakan teori Mahsun dengan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Bagi kalangan peneliti administrasi publik, kajian Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan juga sudah banyak dengan fokus kajian yang berbeda. Ada yang melihatnya dari Aspek atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang terdiri dari *relative advantages, compability, complexity, trainability, dan observability* dengan metode kualitatif (Melinda, 2020), ada yang melihat dari aspek tipologi inovasi menurut Mulgan dan Alburry yang dikutip oleh Muluk terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode pelayanan, inovasi strategi dan inovasi sistem dengan metode kualitatif (Rahmawati, 2021) ada yang melihat dari aspek indikator inovasi pelayanan dari Bungge yang terdiri dari tata kelola dan inovasi, sumber ide untuk inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat, tujuan, hasil, pendorong dan hambatan dengan metode kualitatif (Dwi, 2022).

Namun yang melihat Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan dari aspek Implementasi Kebijakan, menggunakan teori Edward III khususnya pada Aplikasi

pendukung layanan masih sedikit (Ahmad Aziz, 2021) maka dari itu penelitian ini akan melihat dari aspek faktor- faktor yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Dengan menggunakan teori George C. Edward III dengan metode penelitian deskriptif kualitatif.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalahnya adalah :

1. Faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor- faktor apa saja yang mempengaruhi Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu administrasi publik dan dapat menjadi sumber informasi, dan sumbangan pemikiran baru dalam kalangan akademisi dan praktisi dalam rangka mengembangkan ilmu pengetahuan pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran dalam memecahkan masalah khususnya dalam hal implementasi di lapangan terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir selanjutnya diharapkan dapat memberikan *feedback* (umpan balik) bagi aktor kebijakan pembuat Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Agustino, Leo. (2016). *“Dasar- Dasar Kebijakan Publik”*. Bandung: Alfabeta.
- Erwan Agus Purwanto, D.R.S. (2012). *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Moleong, L. J. (2012). *“Metodelogi Penelitian Kuantitatif”*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, R. (2003). *Kebijakan Publik (Formulasi, Implementasi dan Evaluasi)*. Jakarta: PT Gramedia.
- Subarsono. (2013). *Analisis Kebijakan Publik Konsep, teori, dan aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Winarno., B. (2012). *“Kebijakan Publik Teori, Proses, dan Studi Kasus”*. Yogyakarta: Caps.

Jurnal :

- Ananda, R. F., Rosyidi, B., & Zetra, A. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020. *Jurnal Niara*, 14(1), 149–160. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i1.5978>
- Azis, A., Ilman, N., Arumsari, N., & Kunci, K. (2021). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Electronical Government Melalui Aplikasi Blakasuta di Tiga Kantor Kecamatan Kabupaten Brebes. *Unnes Political Science Journal* 5(2), 69–73. <https://doi.org/10.15294/upsj.v5i2.50318>
- Dan, K., & Di, I. (n.d.). (2018). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3 (1)
- Dwi Febi Kartika Trenda Aktiva Oktariyanda. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika*, Vol. 9 No. 5. Tahun 2022, 245-260.
- Emsa, F., & Anwar, Z. K. (2019). Kinerja Pelayanan Dan Rehabilitasi Kesejahteraan Sosial Di Dinas Sosial Kota Bekasi. *Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara*, 11(1), 28–43. <https://doi.org/10.15575/jpan.v11i1.7634>
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Mukhamad Ifan Fauzil, Yaqub Cikusin, K. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Pada Aplikasi Surat Warga di Pemerintahan Kabupaten Malang). *Jurnal Respon Publik* 16(4), 52–57.
- Novliza Eka Patrisia , Kismartini Kismartini, L. A. (n.d.). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Slawe di Kota Bengkulu. *Jurnal Penelitian Sosial dan Politik*. Vol.10 No. 2

Prastya, Y. R., & Sunaningsih, S. N. (2020). Analisis Penerapan Program Inovasi Pada Disdukcapil Kota Magelang Tahun 2020. *Jurnal Ilmu Administrasi (JUAN)*, 8(2), 122–132.

Rahmawati, M. P., & Fatchuriza, M. (2021). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Genggaman (Pak Dalman) Berbasis Aplikasi Di Kabupaten Kendal. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 6(2), 28. <https://doi.org/10.31602/as.v6i2.5647>

Peraturan Perundang-undangan :

Undang- Undang Republik Indonesia. (2013). *Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan. (2013).*

Peraturan Presiden Republik Indonesia. (2018). *Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. (2010).*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia. (2019). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online/ Daring (Dalam Jaringan). (2019).*

Peraturan Bupati Ogan Ilir. (2021). *Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 39 Tahun 2021 Tentang Pengelolaan Aplikasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir. (2021).*

Internet :

<https://legundi.ngawikab.id/2021/03/pengertian-tujuan-dan-target-sdgs/>.(Diakses 3 Maret 2021).

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>.(Diakses 29 November 2020).

<https://dukcapil.oganilirkab.go.id/launching-aplikasi-layanan-online-aku-mandiri-dinas-dukcakil-kabupaten-ogan-ilir>. (Diakses 13 Agustus 2021)

<https://www.rmolsumsel.id/warga-ogan-ilir-bisa-cetak-sendiri-dokumen-kependudukan>. (Diakses 12 Maret 2022, pukul 22:38).