SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ANTRIAN *ONLINE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Program Studi Administrasi Publik

Kajian Kebijakan Publik

Oleh :

HAIRUM ISMAYANI

NIM. E1011171123

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2022/2023

SKRIPSI

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ANTRIAN *ONLINE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh:

HAIRUM ISMAYANI

NIM. E.1011171123

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2022/2023

HALAMAN PENGESAHAN

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ANTRIAN *ONLINE* PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PONTIANAK

Oleh:

HAIRUM ISMAYANI
NIM. E.1011171123

Dipertahankan :
Pada Hari/Tanggal : Jum'at, 03 Maret 2023
Waktu : 14.00 Wib
Tempat : Ruang Sidang 02

Tim Penguji

Ketua

Dr. H. Martoyo, MA
NIP.196010031986031004

Sekretaris

Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati.,M.Si
NIP.196905021998022001

Penguji Utama

Dr. Dedi Kusnadi, M.Si
NIP.196105261987031006

Penguji Kedua

Martinus,S.Sos., M.Si
NIP.197212272006041002

Disahkan Oleh
Dekan FISIP UNTAN

Dr. Herlan, Sos, M.Si
NIP.197205212006041001

Dipindai dengan CamScanner

ABSTRAK

Hairum Ismayani. 2022. ***Implementasi Kebijakan Pelayanan Antrian Online Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.*** Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis proses implementasi kebijakan inovasi pelayanan antrian *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Permasalahan dalam implementasi kebijakan ini menarik untuk diteliti, karena masih ditemukannya masalah seperti tidak tersedianya standar operasional prosedur (SOP) resmi, kendala teknis *down server* pada media pelayanan *online,* dan dilakukan reduksi (pengurangan) jumlah pelayanan untuk mengantisipasi hambatan teknis pelayanan antrian *online*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, dengan mendeskripsikan fenomena berdasarkan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, studi pustaka dan data yang dianggap relevan. Hasil penelitian menemukan kebijakan pelayanan antrian *online* dalam aktivitas pengorganisasian masih terkendala dengan keterbatasan jumlah kuantitas sumber daya pelaksana bidang teknologi informasi (TI) untuk sarana dan prasarana pelayanan sudah mendukung untuk pelaksanaan pelayanan *online*, pada aktivitas interpretasi pemahaman pelaksana terkait substansi kebijakan sudah dapat dikatakan baik, hanya saja kurangnya sosialisasi kepada masyarat, aplikasi/penerapan menjelaskan bagaimana aktivitas itu masih kaku dan rigid dan kurang preventif, kemudian pemecahan masalah teknis yang kurang antisipatif sekalipun terhadap aktivitas rutin organisasi. Kesimpulan, proses Implementsi Kebijakan Inovasi Pelayanan pada Disdukcapil Kota Pontianak dapat dinyatakan telah cukup untuk dari aktivitas peorganisasian, interpretasi, dan aplikasi/penerapan. Saran membuat SOP resmi dan disosialisasikan dengan memberdayakan melalui Kelurahan hingga RT/RW, rekrutmen sumber daya pelaksana bidang TI, pelatihan TI terhadap pegawai yang ada, konsistensi monitoring dan evaluasi, pemeliharaan *server website* secara berkala dan tingkatkan kecepatan internet Kantor jika perlu.

Kata Kunci: Administrasi Penduduk, Antrian *Online, Digital Services, Disdukcapil, Kebijakan Publik.*

ABSTRACT

Hairum Ismayani. 2022. ***The Implementation of the Online Queuing Service Policy at the Population and Civil Registration Department.*** Thesis. Public Administration Study Program of the Social and Political Sciences Faculty of Universitas Tanjungpura Pontianak.

This study aimed to discover, describe, and analyze the process of implementing the innovation of the online queuing service policy at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City. The issue of implementing this policy was quite interesting to study because problems were still found, such as the unavailability of official standard operating procedures (SOP), technical constraints on server downtime on online service media, and reductions in the number of services done to anticipate technical obstacles to online queuing services. This study used the descriptive qualitative research method by describing the phenomenon based on data obtained through interviews, observation, literature study, and other data deemed relevant. The results of this study showed that the online queuing service policy in organizing activities was still constrained by the limited quantity of implementing resources in the field of information technology (IT). For facilities and infrastructure, services had supported the implementation of online services. In interpreting activities, the implementer's understanding regarding the substance of the policy could already be considered good, however, it was just a lack of socialization to the community. The application explained how the activity was still rigid and less preventive. Then, technical problem solving was less anticipatory, even for the routine activities of the organization. Moreover, the conclusion is that the process of implementing the service innovation policy at the Population and Civil Registration Department of Pontianak City can be considered sufficient for the activities of organizing, interpreting, and applying. Therefore, the researcher suggests making official SOPs and socializing them by empowering the Subdistrict to Hamlet/Neighborhood, recruiting resources of IT implementers, providing IT training for existing employees, conducting consistent monitoring and evaluation, carrying out regular website server maintenance, and increasing the office's internet speed if necessary.

Keywords: Population Administration, Online Queuing, Digital Services, Population and Civil Registration Department, Public Policy.

RINGKASAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul " Implementasi Kebijakan Pelayanan Antrian *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil". Judul ini dipilih karena termasuk sebagai isu kotemporer yang melibatkan proses kebijakan yang kompleks karena menekankan pada aspek kebaruan dan juga kemandirian bagi implementor untuk merealisasikan kebijakan, dengan berbagai pertimbangan yang tidak muncul dipermukaan, serta dengan mengkorelasikan masing-masing kebijakan Nasional dengan kepentingan Daerah. Pembatasan Masalah penelitian ini merujuk pada proses implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* dalam aktivitas pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi oleh pelaksana dan masyarakat pengguna layanan kemudian dianalisis menggunakan konsep dan model teori kebijakan public dari Charles O.Jones.

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu apakah yang menyebabkan belum optimal aktivitas pengorganisasian, interpretasi, dan aplikasi dalam proses implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. Melalui metode atau pendekatan penelitian berupa kualitatif deskriptif, peneliti mendeskripsikan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait proses impelementasi kebijakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

Hasil penelitian ini dideskripsikan terdiri dari 3 (tiga) aktivitas implementasi kebijakan menurut Charles O'Jones yaitu Pengorganisasian, Interpretasi dan Aplikasi/Penerapan. Pengorganisasian mencakup upaya menetapkan dan menata kembali sumber daya, unit-unit dan metode-metode yang mengarah pada upaya seperti: kewenangan yang cukup, kejelasan prosedur, operasional standar, kesesuaian tugas pokok dan fungsi, beban kerja pelaksana yang merata. Interpretasi diartikan sebagai bahasa operasional yang mudah dipahami, sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan seperti: komitmen mengenai pelayanan, kejelasan tugas, konsistensi pelaksanaan pelayanan, sosialisasi kebijakan, petunujuk pelaksanaan kebijakan. Aplikasi merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin dan terus menerus, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sasaran kebijakan yang ada seperti: Perhatian pada prinsip kualitas pelayanan, Identifikasi pelayanan, Penilaian terhadap keberhasilan pelayanan, Pengawasan terhadap capaian pelayanan, Konsistensi monev (monitoring dan evaluasi).

Saran untuk penelitian yang pertama pembuatan standar operasional prosedur (SOP) resmi dan disosialisasikan dengan memberdayakan Kelurahan hingga RT/RW di seluruh wilayah Kota Pontianak, rekrutmen sumber daya pelaksana bidang teknologi informasi (TI), pelatihan TI terhadap pegawai yang ada, konsistensi monitoring dan evaluasi, pemeliharaan *server website* secara berkala dan tingkatkan kecepatan internet kantor jika perlu.

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap	: HAIRUM ISMAYANI
Nomor Induk Mahasiswa (NIM)	: E1011171123
Program Studi	: Ilmu Administrasi Publik
Jenjang	: Strata Satu (S-1)

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan hasil karya murni saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperolah gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi lainnya dan sepanjang sepengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau suatu pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang bersangkutan secara tertulis diacu dalam naskah penelitian ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Pontianak, 20 Januari 2023

Yang Membuat Pernyataan



Hairum Ismayani

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Only you can change your life, Nobody else can do it for you"

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulit kita, yang mereka ingin tau hanya bagian succes stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga
dengan apa yang kita

Persembahan:

Dengan mengucap *bismillahirrahmanirrahim* dan dengan senantiasa mengaharap Rahmat dan Ridha Allah SWT. Peneliti dapat menyelesaikan penyusunan laporan hasil penelitian atau Skripsi. Dengan itu tugas akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Keluarga besar, khususnya Ayah dan Bunda yang selalu memberikan dukungan dan dengan keikhlasan serta tulus hati untuk membesarkan dan merawat hingga saat ini.
2. Teman-teman dan Sahabat Peneliti yang tentunya tidak dapat disebutkan satu-persatu.
3. Diri sendiri, karena sudah percaya kepada diri sendiri, karena sudah terbiasa untuk membuat keputusan-keputusan sulit untuk diri sendiri, karena telah berusaha memberi lebih banyak dari pada menerima, karena sudah menjadi diri sendiri sepanjang waktu, dan karena sudah bekerja keras untuk segala tujuan dan ambisi sejauh ini untuk diri sendiri.
4. Bagi pembaca pada umumnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul "Implementasi Kebijakan Pelayanan Antrian *Online* Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak". Penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan tidak lepas dari kontribusi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Garuda Wiko, S.H., M.Si., selaku Rektor Universitas Tanjungpura.
2. Dr. Herlan, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Universitas Tanjungpura Pontianak.
4. Dr. Hj. Hardilina, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan arahan pada peneliti semasa perkuliahan.
5. Bapak Dr. H. Martoyo, MA.. selaku Dosen Pembimbing utama (I)
6. Ibu Dr. Ir. Hj. Ida Rochmawati.,M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua/pendamping (II), yang telah banyak memberikan saran dan bimbingannya dalam penulisan usulan penelitian ini.
7. Dr. Ira Patriani, S.I.P, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura
8. Dr. Erdi, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tanjungpura.
9. Bapak dan Ibu dosen pengajar yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.

10. Ibu Erma Suryani, S.Sos.,M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak beserta Jajaran Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staff/Pegawai yang telah berkenan menjadi narasumber.
11. Orang Tua dan Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan doa dan dukungan.
12. Rekan-rekan Mahasiswa/i Ilmu Adminstrasi Publik angkatan 2017 serta berbagai pihak, baik yang berkontribusi secara langsung dan tidak langsung.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang pantas atas kebaikannya. Penulis menyadari usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Pontianak, 20 Januari 2023

Hairum Ismayani

DAFTAR ISI

COVER
LEMBAR PERSETUJUAN i
ABSTRAK ii
RINGKASAN SKRIPSI iii
PERNYATAAN KEASLIAN ..... **Error! Bookmark not defined.**
MOTTO DAN PERSEMBAHAN vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Identifikasi Masalah 7
1.3.Fokus Penelitian 8
1.4.Rumusan Masalah 8
1.5.Tujuan Penelitian 9
1.6.Manfaat Penelitian 9
1.6.1. Manfaat Teoritis 9
1.6.2. Manfaat Praktis 9
BAB II 11
KAJIAN PUSTAKA 11
2.1. Kebijakan Publik 11
2.2.1. Implementasi Kebijakan Publik 14
2.2.2. Model Implementasi Kebijakan 16
2.3. Hasil Penelitian Relevan 19
2.4. Alur Pikir Penelitian 22
2.4.1.Pengertian Kerangka Pikir 22
2.5. Pertanyaan Penelitian 26

BAB III 27
METODE PENELITIAN 27
3.1. Jenis Penelitian 27
3.2. Langkah-langkah Penelitian 29
3.3. Lokasi dan Waktu Penelitian 31
3.3.1. Lokasi Penelitian 31
3.3.2. Waktu Penelitian 31
3.4. Subjek dan Objek Penelitian 32
3.4.1. Subjek Penelitian 33
3.4.2. Objek Penelitian 36
3.5. Teknik Pengumpulan Data 36
3.6. Instrumen dan Alat Pengumpulan Data 41
3.7. Teknik Analisis Data 42
3.8. Keabsahan Data 46
BAB IV 48
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN 48
4.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 48
4.1.1. Sejarah Singkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak 49
4.1.2. Kondisi Demografis 52
4.1.3 Kedudukan 53
4.1.4. Visi dan Misi 53
4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi 55
4.1.6. Struktur Organisasi 55
4.1.7. Kepegawaian 57
4.1.8. Sosial Media 58
4.1.9. Sarana Pendukung 61
BAB V 63
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 63
5.1. Deskripsi Hasil Penelitian 63
5.1.1. Implementasi Kebijakan Pelayanan Antrian *Online* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak. 65

5.2. Analisis Akvitias Pengorgansiasian, Interpretasi dan Aplikasi Dalam Proses Implementasi Kebijakan Antrian Online Disdukcapil Kota Pontianak. 67
5.2.1. Pengorganisasian (Organization)..... 68
5.2.2 Interpretasi (Interpretation) 78
5.2.3. Penerapan/Aplikasi (Applications)..... 85
BAB VI..... 94
KESIMPULAN DAN SARAN 94
6.1. Kesimpulan..... 94
6.2. Saran 95
6.3. Keterbatasan Penelitian 99
DAFTAR PUSTAKA..... 100

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan 35

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian 48

Tabel 4.1. Struktur Organisasi 73

Tabel 4.2. Keadaan Pegawai Disdukcapil Kota Pontianak Berdasarkan Pangkat 75

DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 1.1 Grafik Persentase Antrian *Online* 4

Gambar 2.2 Alur Pikir Penelitian 41

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data 61

Gambar 4.1 Tampak Depan Kantor Terpadu Disdukcapil Kota Pontianak 66

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Disdukcapil Kota Pontianak 74

Gambar 4.3 Beranda Facebook Disdukcapil Kota Pontianak 76

Gambar 4.4 Profil Instagram Disdukcapil Kota Pontianak 77

Gambar 4.5 Kanal *Youtube* Disdukcapil Kota Pontianak 77

Gambar 4.6 Kontak Whatsapp Disdukcapil Kota Pontianak 78

Gambar 5.1. *Diagnose Performance Issues Website*.....90

Gambar 5.2 Pelayanan *Online* Disdukcapil Kota Pontianak. 102

Gambar 5.3. Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan 106

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Observasi 126

Lampiran 2. Panduan Wawancara 128

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian Lapangan.....137

Lampiran 4. Surat Tugas 141

Lampiran 5. Daftar Riwayat Hidup *(Curriculum Vitae)* 143

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan administrasi kependudukan (Adminduk) merupakan pelayanan publik yang sangat penting karena ruang lingkupnya begitu luas yang mencakup semua penduduk di Indonesia dari sejak lahir sampai meninggal dunia. Dinamika kependudukan juga tentu berubah seiring berjalannya waktu yang kemudian mempengaruhi tingkat kompleksitasnya. Oleh karena itu, pelayanan Adminduk menjadi sangat sentral bagi bidang pelayanan lainnya, seperti pelayanan sosial, kesehatan, pendidikan dan lain sebagainya.

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang terbagi dari 34 (tiga puluh empat) Provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota. Bentuk dan cara pelayanan pada masing-masing instansi Disdukcapil tiap daerah tersebut tentu berbeda-beda dan bervariasi karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kondisi geografis, demografis, dan permasalahan-permasalahan pada tingkat regional, nasional maupun global.

Kebijakan administrasi kependudukan (Adminduk) berupa peraturan perundangan-undangan merupakan acuan untuk mengatasi permasalahan Adminduk yang dihadapi. Peraturan perundang-undangan yang dimaksud adalah Undang- Undang No. 24/2013 tentang Perubahan Undang-Undang No. 23/2006

tentang administrasi pependudukan. Undang-Undang ini mengamanahkan kepada setiap pemerintah di daerah Kabupaten/Kota agar menyelenggarakan urusan admininstrasi kependudukan dengan baik Untuk petunjuk teknisnya yang diterbitkan pada tahun 2019 antara lain melalui, Peraturan Menteri Dalam Negeri No.7/2019 tentang Pelayanan Adminduk secara Daring *(online)*; dan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 96/2019 tentang Pendataan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan bagi Penduduk Rentan Adminstrasi Kependudukan.

Selain dasar peraturan diatas, Pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri mengeluarkan surat edaran Dirjen Dukcapil dengan No.443.1/2978/Dukcapil pada tanggal 16 Maret 2020, tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencegahan Pandemi Covid-19, kepada Dinas Dukcapil di tingkat Provinsi, Kabupaten/Kota. Melalui surat edaran dihimbau kepada Kepala Dinas dukcapil ditiap daerah agar mengutamakan layanan administrasi kependudukan secara daring *(online)* dan pencegahan Covid-19 pada lingkungan masing-masing instansi perraturan tersebut berlaku sejak tanggal dikeluarkan hingga sekarang.

Adanya tuntutan dari landasan kebijakan pemerintah yang telah dijelaskan diatas menjadi faktor pendorong dilakukannya berbagai inovasi pelayanan sektor publik, khususnya dalam konteks ini dilakukannya bidang pelayanan administrasi kependudukan.

Berbagai sumber regulasi yang berbeda-beda untuk tetap melakukan pelayanan administrasi kependudukan oleh tiap organisasi/instansi Disdukcapil tentu memiliki konsekuensi tersendiri dalam proses impelementasinya,perlu pemahaman

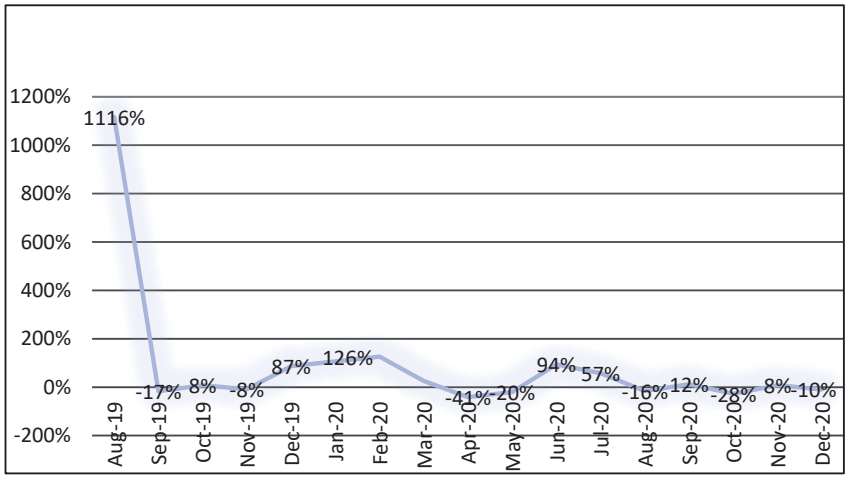
yang lebih sistematis bagi pelaksana kebijakan yaitu Disdukcapil di setiap daerah agar tetap memahami substansi kebijakan tersebut, kemudian menyesuaikan dengan konteks pelayanan yang sudah ada, proses pemahaman ini bukan hanya diartikan sebagai tafsir belaka, tapi lebih jauh harus dijabarkan, diinterpretasikan melalui komunikasi/diseminasi baik bagi pelaksana dan masyarakat sebagai pengguna layanan *(target group)*.

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pontianak merupakan salah satu instansi penyelenggara dan pelaksana kebijakan yang pelayanan administrasi kependudukan tingkat wilayah Kota di Provinsi Kalimantan Barat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tentunya, Disdukcapil Kota Pontianak menghadapi dinamika organisasi tersendiri dalam rangka memberikan pelayanan Adminduk kepada masyarakat di tengah pandemi Covid-19, bahkan menurut data pada Tahun 2020 pada saat awal terjadi pandemi Covid-19 di Indonesia pelayanan Adminduk di Kota Pontianak sempat terhenti selama kurang lebih 2 (dua) bulan, hal ini disampaikan langsung oleh kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data Disdukcapil Kota Pontianak dalam wawancara pra-penelitian yang dilakukan dan didukung dengan data antrian pelayanan masuk pada Tahun 2020.

Kemudian juga dijelaskan bahwa untuk melaksanakan pelayanan berbasis daring ini memiliki konsekuensi lain yaitu skala kuantitas/jumlah pelayanan lebih kecil dibandingkan dengan pelayanan secara konvensional, karena ada semacam pengurangan (reduksi) yang dilakukan untuk meminimalisir hambatan teknis seperti gangguan jaringan, *down server* ketika masyarakat mengakses media pelayanan pada

laman *website* dan aplikasi pelayanan yang disediakan, *down server* yang dimaksud terjadi karena pusat data Disdukcapil Kota Pontianak tidak kelola secara mandiri, melainkan pusat datanya ada pada Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Pontianak, sehingga bila terjadi *down server* untuk melakukan pemulihan harus melakukan koordinasi dan kerjasama lintas instansi.

Gambar 1.1
Grafik Persentase Antrian *Online* Pertahun 2020



Sumber : Disdukcapil Kota Pontianak

Ketergantungan terhadap praktek pelayanan daring masing-masing daerah sudah menjadi kebutuhan dan tunutan perkembangan zaman dalam melaksanakan kebijakan adminstrasi kependudukan baik dalam memahami kebijakan dalam aktivitas organisasi secara mandiri atau metode penyelenggaraan pelayanan yang lebih ideal dan efektif oleh pelaksana kebijakan pelayanan Adminduk agar lebih adaptif. Disisi agar tetap bisa mengintegrasikan serta menyesuaikan berbagai proses implementasi pelayanan administrasi kependudukan dengan menyesuaikan pada konteks pelayanan yang telah ada sebelumnya.

Setiap kebijakan menjadi persoalan tersendiri bagi instansi Disdukcapil Kota Pontianak itu sendiri dalam proses implementasinya, mengingat salah satu bagian penting dari organisasi yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang berbeda-beda disetiap daerah jika megacu dengan indeks pembangunan manusia setiap Provinsi, Kabupaten/Kota di Indonesia. Pada hasil pra-penelitian misalnya, Disdukcapil Kota Pontianak itu sendiri memiliki kendala sumber daya organisasi dimana terbatasnya jumlah pegawai bidang Teknologi Informasi untuk menunjang aktivitas pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan yang sangat bergantung pada perangkat digital.

Seperti penjelasan diatas, permasalahan organisasi dipengaruhi oleh tingkat permasalahan yang datang dari internal maupun eksternal. Permasalahan yang bersifat internal proses pelayanan Adminduk berkaitan dengan faktor seperti sumber daya manusia (SDM) dari segi kualitas dan kuantitas, sarana dan prasarana, fasilitas penunjang, metode. Sedangkan dari eksternal organisasi dapat berupa faktor geografi, lingkungan organisasi, regulasi, bahkan demografi juga termasuk.

Spesifiknya, berkaitan dengan topik penelitian ini, Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak telah melaksanakan peruabahan cara pelayanan administrasi kependudukan pada Tahun 2019 hingga sekarang berkaitan dengan antrian pelayanana administrasi kependudukan sebagai respon dari keadaan untuk tetap bisa melakukan pelayanan disetiap perubahan dan tuntutan zaman.

Kebijakan antrian pelayanan *online* tersebut dilakukan secara bertahap misalnya dimulai dari tata cara pendaftaran antrian *online* untuk pencetakan Kartu

Tanda Penduduk (KTP) elektronik,Kartu Keluarga (KK), Akta dan lainnya telah mengalami perubahan. Tujuannya adalah untuk memberikan kepastian tanggal dan jam pelayanan ke Kantor Disdukcapil Kota Pontianak bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dokumen kependudukan. Mulai setiap hari senin sampai hari jumat (hari kerja), Pendaftaran antrian *online* akan dibuka setiap hari pada jam 14.00 , Sabtu dan Minggu (sampai kuota pelayanan penuh). Untuk memberikan kepastian ada batas maksimal kuota Pendaftaran *online* pencetakan KTP elektronik sebanyak 2.000, kuota pendaftaran *online* layanan KK, Akta, dll sebanyak 500 dan kuota pendaftaran *online* legalisir sebanyak 125, tidak ada aturan tertulis tingkat Daerah atau Nasional dalam menentukan jumlah kuota pelayanan ini secara khusus.

Dengan pendaftaran pelayanan *online* baru ini, masyarakat dapat memilih tanggal dan jam pelayanan untuk hari Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Jumat jika kuota masih tersedia. Antrian *online* yang bisa diakses melalui laman website *online* disdukcapil.pontianakkota.go.id. Tujuannya untuk memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan antrian dalam pengurusan dokumen kependudukan di Disdukcapil Kota Pontianak. Dengan adanya metode pelayanan *online* ini juga diharapkan pihak kelurahan dan kecamatan sudah bisa mengurus administrasi kependudukan secara mandiri.

Berdasarkan fakta lapangan melalui hasil pengamatan dan juga wawancara yang dilakukan pada tahap pra-penelitian yang dilakukan oleh peneliti, kebijakan pelayanan antrian *online* yang dilaksanakan pada Disdukcapil Kota Pontianak ini belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang baku yang telah ditetapkan secara sah atau yang tertuang dalam peraturan tertulis, alasannya karena

pelayanan ini dilakukan secara *accidentil* dan juga masih dalam tahap penyesuaian, sehingga sumber daya, sarana dan prasarana penunjang juga masih belum terdistribusi dan berjalan dengan maksimal. Selain persoalan-persoalan diatas antrian *online* ini belum tersedia untuk semua jenis layanan di Disdukcapil Pontianak, ada 25 Jenis Pelayanan Adminduk di Disdukcapil Kota Pontianak jika merujuk Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Nomor 05.1/Disdukcapil/Tahun 2020, tapi hanya 12 Jenis Pelayanan Adminduk yang sampai saat ini dilberlakukan pelayanan antrian *online*. Dampaknya masyarakat masih banyak yang datang ke Kantor Disdukcapil untuk melakukan pelayanan secara manual/konvensional.

Sebagaimana instansi/organisasi menghadapi berbagai macam perubahan dalam upaya mengimplementasi kebijakannya dalam hal ini untuk melaksanakan kebijakan pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan, serta mengakomodir tuntutan dari masyarakat yang berkembang dengan pesat, maka manajemen tata kelola pemerintahan sebagai organisasi penyedia pelayanan harus memperhatikan konsep yang hendak digunakan dalam mengimplementasikan berbagai kebijakannya, tujuannya tentu cara-cara yang digunakan didalam proses tersebut tetap relevan dengan situasi dan kondisi yang ada.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun beberapa masalah yang teridentifikasi dalam proses implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak adalah sebagai berikut :

1. Tidak tersedianya Pedoman Operasional Prosedur (SOP) resmi pada implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* di Disdukcapil Kota Pontianak.
2. Masih terdapat kendala teknis dalam implementasi pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan seperti *down server* pada laman *website*.
3. Keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) bidang Teknologi Informasi dalam implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* di Disdukcapil Kota Pontianak.

1.3.Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian masalah penelitian dan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya dan agar penelitian ini terarah secara jelas maka peneliti membatasi fokus penelitian pada: Proses yang menyebabkan belum optimalnya implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.4.Rumusan Masalah

Agar penelitian ini semakin terarah dengan jelas maka dari itu perlu untuk merumuskan masalah pada penelitian ini, yaitu : Apakah proses yang menyebabkan belum optimalnya implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak?

1.5.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis proses implementasi kebijakan pelayanan antrian *online* administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak.

1.6.Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari hasil penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan sumbangan bagi pemikiran atau memperkaya teori-teori, konsep-konsep terhadap Ilmu Administrasi Publik, khususnya dengan fokus kajian/konsentrasi kebijakan publik. Lebih jauh diharapkan dapat bermanfaat dalam meningkatkan proses implementasi kebijakan pelayanan berbasis daring dan apabila hasil yang diperoleh dalam penelitian ini dianggap sesuatu yang baru atau belum pernah ada sebelumnya, maka diharapkan dapat menjadi bagian baru bagi ilmu pengetahuan.

1.6.2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai berikut :

A. Bagi peneliti penelitian ini bermanfaat sebagai salah satu syarat memenuhi tugas akhir (skripsi) untuk menyelesaikan pendidikan tinggi pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik (S1).

B. Bagi instansi pemerintah, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, dapat digunakan sebagai referensi, saran dan masukan untuk penyelenggaraan kebijakan pelayanan berbasis daring *(online)*.

C. Manfaat praktis lainnya, penelitian ini dapat berguna sebagai acuan dan penambah referensi bagi peneliti berikutnya, khususnya mahasiswa administrasi publik dengan fokus kajian kebijakan publik.