

Implementasi Kebijakan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Pekanbaru Terhadap Aplikasi Layanan Tunggu

Wan Ibnu Mulya Mahaputra¹, Sylvina Rusadi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fisipol, Universitas Islam Riau

* wanibnumulyamahaputra@student.uir.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai bagaimana Implementasi Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap Aplikasi “Layanan Tunggu” yang melakukan pengurusan terhadap KTP yang rusak dan hilang serta mengetahui apa saja faktor penghambat dalam Implementasi Kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap Aplikasi “Layanan Tunggu” tersebut. Indikator yang digunakan meliputi standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, komunikasi antar badan pelaksana, karakteristik badan pelaksana, lingkungan sosial, ekonomi dan politik, dan sikap pelaksana/disposisi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru dengan menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap KTP yang rusak dan hilang dapat dikatakan masih belum memenuhi standar pelayanan. Dalam menerapkan aplikasi “Layanan Tunggu” masih banyak kendala yang dialami oleh masyarakat yang mencoba mengakses aplikasi tersebut, diantaranya: tampilan aplikasi yang masih membingungkan terutama bagi para lansia, tindak lanjut setelah pendaftaran di aplikasi serta kondisi jaringan yang kurang stabil membuat aplikasi Layanan Tunggu sulit untuk diakses di area yang minim dengan teknologi informasi dalam hal ini jaringan

Kata kunci: Implementasi, Aplikasi, Layanan Tunggu

Abstract

This study aims to determine implementation of the Civil Registry Service Office Policy of Pekanbaru City Towards The “Layanan Tunggu” Application, which processes damaged and lost ID cards (KTP), and to identify the inhibiting factors in the Civil Registry Service Policy of Pekanbaru City of implementation towards the “Layanan Tunggu” application. The indicators used include policy standards and targets, resources, communication among implementing agencies, characteristics of implementing agencies, social, economic, and political environments, and implementers' attitudes/dispositions. This research was conducted at the Population and Civil Registry Service Office of Pekanbaru City using a qualitative descriptive research method. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation techniques. The results indicate that the Implementation of the Civil Registry Service Office Policy in Pekanbaru City regarding damaged and lost ID cards (KTP) is still not meeting service standards. In implementing the “Layanan Tunggu” application, many challenges are faced by people attempting to access the application, including: a confusing application interface, especially for the elderly, follow-up after registration in the application, and unstable network conditions making it difficult to access the “Layanan Tunggu” application in areas with minimum information technology infrastructure, especially network connectivity

Keywords: Implemnetation, Aplication, Layanan Tunggu

PENDAHULUAN

Dengan munculnya berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat saat ini, ada kebutuhan akan program atau kebijakan untuk menyelesaikannya, baik dari inisiatif masyarakat maupun pemerintah. Contohnya, di Kampung Dalam, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru, layanan administrasi publik di Kelurahan Kampung Dalam masih menggunakan metode manual. Dalam sistem manual tersebut, masyarakat harus mengeluarkan biaya administrasi yang cukup besar, seperti untuk membuat surat keterangan kelahiran dan kematian yang bisa memakan waktu hingga satu minggu. Penggunaan sistem manual juga meningkatkan risiko data yang disimpan pada perangkat komputer mudah terancam atau hilang. Selain itu, sistem manual juga menyebabkan birokrasi yang rumit. Maka dari itu Pemerintah Kota Pekanbaru melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil melakukan inovasi pelayanan guna menjalankan Peraturan Walikota Pekanbaru (Perwako) Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Ada banyak inovasi pelayanan yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk mendorong pemberdayaan masyarakat dan membangun masyarakat berbudaya informasi. Salah satu contohnya adalah Aplikasi "Layanan Tunggu" atau disingkat sebagai LAGU. Aplikasi ini mempermudah masyarakat dalam urusan administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) atau mengurus KTP yang rusak dan hilang, tanpa perlu menunggu antrian panjang seperti sebelumnya. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menetapkan fungsi dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Seperti yang dijelaskan, tugas-tugas tersebut dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil:

1. Menyusun kebijakan operasional umum dan teknis untuk kedua bidang Pencatatan Sipil dan Kependudukan, serta untuk bidang informasi dan pengolahan data kependudukan.
2. Mengoordinasikan dan mengendalikan semua aktivitas di unit kerja dinas.
3. Menjalankan kebijakan dan layanan terkait pendaftaran dan migrasi penduduk, pencatatan sipil, pengolahan informasi dan data kependudukan, serta aktivitas lainnya sesuai dengan arahan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Selain itu, Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru juga menyelenggarakan beragam layanan dan prosedur administratif dalam menjalankan tugastugas pemerintahan umum. Berikut adalah jenis layanan atau pengurusan yang dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru;:

1. Penerbitan Akta Kematian
2. Penerbitan Akta Kelahiran
3. Pembuatan Ahli Waris
4. Akta Perceraian
5. Akta Perkawinan
6. Penerbitan Kartu Keluarga/Kartu Keluarga Pendatang (KK/KKP)
7. Penerbitan Kartu Tanda Penduduk
8. SKM (Surat Keterangan Mendapatkan) KK/KTP
9. Legalisir Akta
10. Surat Pindah

Untuk memastikan status perdata seseorang, Catatan Sipil juga mencantumkan peristiwa perdata yang terjadi. Dalam kehidupan manusia, ada lima peristiwa hukum yang harus dicatat, yaitu:

1. Kelahiran, menetapkan status hukum individu sebagai entitas yang memiliki tanggung jawab dan hak hukum.
2. Perkawinan, menegaskan status hukum individu sebagai pasangan suami atau istri sesuai dengan peraturan perundang-undangan tentang ikatan perkawinan.
3. Perceraian, menetapkan status hukum individu sebagai janda atau duda yang telah melepaskan ikatan perkawinan.
4. Kematian, menetapkan status hukum individu sebagai pewaris, atau sebagai janda atau duda dari orang yang telah meninggal.
5. Penggantian nama, menetapkan status hukum individu dengan identitas tertentu dalam domain hukum perdata.

Permasalahan yang sering dihadapi oleh warga Kota Pekanbaru ialah rusak atau hilangnya salah satu barang berharga seperti dompet yang mana didalamnya terdapat banyak kartu identitas salah satunya KTP. KTP merupakan dokumen penting bagi Warga Negara Indonesia karena itu merupakan identitas diri pribadi seseorang yang secara resmi dikeluarkan oleh negara. Rusak maupun hilangnya KTP ini serta merta membuat banyak warga merasa susah dikarenakan harus mengurus kembali dokumen-dokumen terkait guna menerbitkan kembali KTP tersebut. Maka dari itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru membuat sebuah terobosan baru berbasis aplikasi yang dikhususkan untuk mengurus KTP yang rusak dan hilang. Aplikasi LAGU memiliki beberapa keunggulan, diantaranya ialah:

1. Memudahkan masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan.
2. Terorganisirnya data pemohon yang melakukan pengajuan pada aplikasi Layanan Tunggu.
3. Memudahkan dalam pengarsipan berkas masyarakat dalam bentuk arsip elektronik.
4. Mengakomodir penerbitan KTP untuk kebutuhan Mendesak. Contoh pemanfaatan teknologi informasi dalam proses penerbitan Kartu Tanda

Penduduk (KTP) dapat dilihat melalui Aplikasi LAGU "Layanan Tunggu". Aplikasi ini dikembangkan karena adanya platform digital, sehingga tidak terikat oleh batasan waktu seperti layanan konvensional di kantor kelurahan. Dengan demikian, informasi dan layanan administrasi publik yang dibutuhkan masyarakat dapat diakses secara fleksibel, kapanpun dan di manapun. Aplikasi LAGU "Layanan Tunggu" dirancang untuk mendukung Pemerintah Kota Pekanbaru dalam penyediaan layanan publik yang efisien, akurat, dan tepat waktu, serta untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan. Ini merupakan suatu inovasi layanan yang bertujuan mendukung upaya pemerintah dalam menjalankan administrasi kota yang efektif dan bersahaja.

Melalui Aplikasi "LAGU", Pemerintah Kota Pekanbaru bermaksud memutuskan rantai birokrasi pelayanan yang seringkali menjadi sumber keluhan masyarakat. Melalui sistem digital, diharapkan pula dapat mengurangi praktik pungutan liar (pungli) dan mempercepat serta meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Sejak dirilis pada tahun 2020, sudah cukup banyak masyarakat yang menggunakan pelayanan LAGU, ada jumlah pemohon yang telah selesai dan ada juga pemohon yang ditolak dikarenakan masih kurangnya kelengkapan dokumen untuk melakukan pengurusan KTP hilang dan rusak melalui aplikasi LAGU. Dari beberapa permasalahan tersebut diatas, dapat diketahui bahwa fenomena penelitian ini adalah:

1. Terindikasi masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan datang ke kantor secara langsung untuk melakukan pengurusan.

2. Masih sering terjadi beberapa *bug/error* pada aplikasi sehingga menyebabkan macetnya pengurusan KTP hilang dan rusak dan membuat antrian dalam aplikasi semakin menumpuk.

Penulis berpandangan bahwa belum adanya karya ilmiah yang ditulis tentang pelaksanaan kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru melalui aplikasi LAGU "Layanan Tunggu". Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui serta meneliti lebih lanjut seberapa mudah pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan oleh aplikasi mobile yang digunakan oleh Pemerintah Kota Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah pendekatan sistematis yang digunakan oleh peneliti untuk merencanakan, melaksanakan, dan menganalisis data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian atau mencapai tujuan penelitian tertentu. Metode penelitian bertujuan untuk memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data yang relevan dengan topik penelitian. Teori dalam penelitian kualitatif hanya diperlukan untuk membantu peneliti menyusun pertanyaan atau membantu peneliti di lapangan. Jadi teori dalam penelitian kualitatif tidaklah secara baku ditentukan dari awal (Firmansyah 2021: 156).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis akan menguraikan dan memaparkan mengenai hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru Terhadap Aplikasi "Layanan Tunggu". Penelitian ini memfokuskan bagaimana pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi Layanan Tunggu. Penelitian ini memperoleh data melalui hasil Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Dalam penelitian ini, sebagaimana yang dijelaskan diatas, data yang diperoleh oleh penulis berasal dari wawancara yang dipilih sesuai dengan kriteria yang dianggap penulis dapat mewakili dari penelitian yang telah diangkat. Narasumber terpilih adalah orang yang mengetahui, memahami dan ikut terlibat tentang pelaksanaan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi Layanan Tunggu. Hasil wawancara dan observasi berfungsi sebagai data primer dalam penelitian ini, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi yang mencakup wawancara dan penelitian langsung di lapangan, serta informasi yang dipublikasikan melalui situs web dan artikel.

Wawancara yang dilakukan oleh penulis melibatkan proses tanya jawab secara langsung, baik secara lisan maupun melalui alat komunikasi, dengan penulis dan narasumber untuk memahami aspek-aspek penting dalam penelitian ini. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengajukan pertanyaan dan memfokuskan pembahasan pada pelaksanaan kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terkait aplikasi Layanan Tunggu. Wawancara mencakup pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan indikator yang telah ditetapkan oleh peneliti mengenai pelaksanaan kebijakan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi Layanan Tunggu. Berdasarkan indikator variabel penelitian yang diantaranya adalah:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan

Agar kebijakan program dapat berjalan sesuai rencana dan terarah, penting untuk menetapkan standar dan sasaran yang jelas saat menyusun kebijakan. Ini bertujuan untuk

memastikan kebijakan tersebut sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sasaran dari kebijakan ini mencakup masyarakat sebagai penerima pelayanan serta petugas atau instansi terkait sebagai pemberi pelayanan. Aplikasi LAGU bertujuan untuk mempermudah proses pengurusan KTP yang hilang maupun rusak bagi masyarakat, dengan memanfaatkan teknologi yang tepat. Inovasi pelayanan berbasis teknologi ini dikembangkan sebagai solusi dari berbagai masalah yang muncul dalam proses pengajuan KTP yang hilang maupun rusak sebelum adanya aplikasi LAGU.

Dengan ini, kebijakan dari aplikasi LAGU tentu mempunyai standar dan sasaran yang telah ditetapkan. Adapun landasan hukum yang ditetapkan dalam pembuatan kebijakan aplikasi LAGU adalah berdasarkan pada Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa standar dari aplikasi LAGU adalah Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan disesuaikan dengan Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun sasaran kebijakan aplikasi LAGU adalah mempermudah masyarakat dalam menghemat biaya dan waktu, tidak perlu lagi mengantre lama di loket seperti biasanya, dan jadwal yang fleksibel sehingga tidak mengganggu aktivitas lain dari pemohon. Untuk mencapai standar dan sasaran dari kebijakan tersebut telah dilakukan terlebih dahulu pelatihan atau pembelajaran serta adanya evaluasi bertahap kepada pegawai yang terlibat dalam implementasi kebijakan ini.

2. Sumber Daya

Kemampuan untuk memanfaatkan sumber daya yang ada adalah kunci utama keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan program. Sumber daya yang mendukung keberhasilan kebijakan tersebut meliputi tenaga kerja, fasilitas, dan teknologi yang memfasilitasi proses implementasi suatu kebijakan. Dalam implementasi kebijakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU terdapat beberapa instansi atau pelaksana serta fasilitas pendukung dalam penerapannya.

a) Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dikatakan terdapat sumber daya manusia yaitu pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru yang ada sudah cukup paham dalam proses pengimplementasian kebijakan ini, karna sudah dibekali dengan pelatihan tentang program aplikasi LAGU. Adapun pihak instansi terkait kebijakan aplikasi LAGU yaitu pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru, sumber daya teknologi berupa hp dan jaringan sebagai fasilitas pendukung penerapannya.

b) Sumber Daya Teknologi

Pemanfaatan teknologi dalam implementasi kebijakan aplikasi LAGU menjadi faktor utama dikarenakan yang mendukung program ini dasarnya menggunakan teknologi yaitu mulai dari aplikasi secara elektronik hingga koneksi jaringan internet yang dibutuhkan. Namun pemanfaatan dalam sumber daya teknologi masih dapat dikatakan kurang karena terdapat beberapa kendala. Berdasarkan hasil wawancara di atas, dikatakan dalam pelaksanaannya masih terkendala dengan faktor sumber daya teknologi yaitu jaringan atau koneksinya yang error sehingga menghambat kinerja pegawai yang bertugas dan juga pemohon yang melakukan pengurusan melalui aplikasi LAGU. Sumber daya manusia yang dibutuhkan telah memadai, yang terdiri dari pegawai Disdukcapil.

Jika ada masyarakat yang datang ke kantor Disdukcapil Kota Pekanbaru untuk mengambil KTP yang sudah selesai langsung disambut dan diarahkan untuk langsung ke loket bagian Layanan Tunggu, begitu juga jika ada masyarakat masih ada yang bingung terkait pengurusan KTP yang hilang dan rusak pegawai Disdukcapil biasanya mengarahkannya.

c) Sarana dan Prasarana

Kemudian telah disediakan juga sarana-prasarana yang khususnya digunakan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan KTP seperti ruang tunggu, wc dan mushola. Dari hasil observasi langsung di lapangan, penulis mengamati ruang tunggu yang disediakan telah bagus, bersih dan cukup memadai. Namun seperti wc masih terlihat kurang bersih dan bau. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi diatas peneliti menyimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) dalam pelaksanaan kebijakan aplikasi LAGU sudah diadakan pelatihan sehingga pegawai yang bekerja sudah paham pengaplikasiannya, namun kendalanya terletak pada sumber daya teknologinya dimana akses yang lamban atau error sehingga menjadikan hal ini sebagai permasalahan teknis di lapangan. Dari segi fasilitas yang digunakan selama menggunakan aplikasi LAGU hanya gadget sebagai alat untuk menginput data dan jaringan. Terkait sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat bisa dibilang cukup baik namun hanya saja wc yang sudah disediakan masih perlu mendapat perhatian lebih oleh pihak kebersihan Disdukcapil Kota Pekanbaru.

3. Karakteristik Badan Pelaksana

Karakteristik badan pelaksana meliputi organisasi formal maupun organisasi informal. Dimana dalam implementasi kebijakan aplikasi LAGU yang selaku organisasi formal seperti Disdukcapil sedangkan organisasi informalnya masyarakat yang melakukan pengurusan KTP yang hilang dan rusak. Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa, pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan tidak melakukan penyelewengan yang dapat mencoreng citra instansi pemerintah dan juga memberatkan masyarakat.

4. Komunikasi

Komunikasi memainkan peran krusial dalam menilai keberhasilan implementasi kebijakan LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Untuk mencapai tujuan dan sasaran kebijakan tersebut, komunikasi yang efektif antara berbagai instansi atau pelaksana sangatlah penting. Koordinasi yang baik sangat dibutuhkan dalam penerapan kebijakan terkait layanan pengurusan KTP yang hilang dan rusak melalui aplikasi LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru. Semakin baik koordinasi dan komunikasi antara pihak-pihak yang terlibat, semakin efektif pula pencapaian tujuan kebijakan dapat dilaksanakan.

a) Koordinasi Antar Badan Pelaksana

Dalam implementasi kebijakan LAGU di Disdukcapil Kota Pekanbaru ada dua lembaga pemerintah dan masyarakat sipil, dalam hal ini yaitu Disdukcapil Kota Pekanbaru itu sendiri dan masyarakat. Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjalin antar lembaga formal dan lembaga non formal (masyarakat) bisa terbilang cukup baik saat ini, meskipun pada awal perilisannya masih banyak yang belum tahu mengenai aplikasi LAGU ini.

b) Sosialisasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan mengenai sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa Langkah atau cara yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru masih kurang efektif, dikarenakan tidak tepat sasaran. Dan masyarakat lebih mengetahui tentang kebijakan ini melalui teman atau keluarga mereka dibanding mencari tahu sendiri melalui internet ataupun media massa.

5. Sikap (Disposisi) Pelaksana

Sikap pelaksana dapat dilihat dari dukungan atau penolakan dari pelaksana suatu kebijakan yang mana dapat mempengaruhi jalannya implementasi suatu kebijakan. Dengan kata lain keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan LAGU dapat dipengaruhi dari dukungan atau penolakan dari pelaksananya. Sikap (disposisi) dari pelaksana dapat diukur atau dinilai dari tanggapan atau respon dari pelaksana terkait implementasi kebijakan LAGU ini.

a) Pemahaman Pelaksana Program

Seperti yang sudah kita ketahui pada indikator sebelumnya, sudah dilakukannya pelatihan bagi para pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru dan diadakannya evaluasi bertahap setiap tahunnya agar para pegawai memahami betul cara kerja dari implementasi kebijakan LAGU ini. Pegawai-pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru telah diberikan pelatihan (*training*) sesuai dengan standar yang dibutuhkan, sehingga diharapkan tidak adanya kesalahan atau miskomunikasi yang terjalin sesama pegawai yang terlibat dalam proses implementasi kebijakan LAGU.

b) Dukungan Pelaksana Terhadap Program yang Dilaksanakan

Adanya dukungan dari para pelaksana terhadap program yang dilaksanakan sangat membantu memudahkan jalannya implementasi kebijakan LAGU ini. Dengan demikian, terkait dengan tanggapan maupun respon dari pelaksana maupun masyarakat terhadap implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU cukup mendukung penerapannya, karena dengan adanya LAGU itu mempermudah segala pihak baik dari masyarakat maupun pegawai yang terkait dengan penerapan kebijakan ini.

6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik

Kegagalan atau keberhasilan implementasi kebijakan juga dipengaruhi oleh lingkungan eksternal yaitu lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Hal ini dikarenakan lingkungan eksternal yang tidak kondusif akan menyebabkan kegagalan dalam implementasi suatu kebijakan dan keberhasilan suatu implementasi kebijakan itu dipengaruhi oleh faktor lingkungan yang kondusif. Oleh karena itu, lingkungan ekonomi, sosial dan politik sangat mempengaruhi implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU. Dengan demikian, kondisi ekonomi masyarakat yang berbeda-beda tidak mempengaruhi implementasi kebijakan LAGU. Karena tidak ada biaya yang harus dikeluarkan sama sekali.

a) Tingkat Kepatuhan Masyarakat

Hal tersebut menjadikan citra lembaga pelayanan publik buruk dimata masyarakat, namun dengan adanya LAGU diharapkan hal tersebut dapat dihindari sehingga dapat mengembalikan marwah Disdukcapil Kota Pekanbaru sebagai lembaga pelayanan public yang bersih dan berintegritas.

b) Kondisi Ekonomi Masyarakat

Dari hasil wawancara diatas, maka kondisi ekonomi dan sosial tidak terlalu berpengaruh terhadap implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU, dikarenakan tidak adanya biaya yang harus dikeluarkan membuat hal ini tidak terlalu berpengaruh terhadap implementasi kebijakan ini. Namun, dari segi politiknya, berkurangnya penyelewengan-penyelewengan yang sering terjadi dalam mekanisme manual sebelumnya sehingga dengan adanya LAGU dapat memberantas atau mengurangi pungutan liar (pungli) serta dapat memperbaiki citra lembaga pemerintah dimata masyarakat.

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan ditemukan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU, diantaranya yaitu:

1. Terkait sosialisasi antara pihak Disdukcapil Kota Pekanbaru dengan masyarakat masih kurang maksimal, karena masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui adanya aplikasi LAGU. Padahal masyarakat merupakan sasaran dan tujuan dari kebijakan LAGU ini, sudah seharusnya masyarakat mengetahui serta mengerti apa dan bagaimana kebijakan program dari LAGU tersebut.
2. Dalam penerapan LAGU digunakannya sumber daya teknologi berupa gadget untuk mendukung penginputan data dalam proses pembuatan KTP baru, sehingga membutuhkan jaringan yang baik agar lebih berjalan optimal. Namun pada kenyataannya dalam pengurusan KTP yang rusak dan hilang di Disdukcapil Kota Pekanbaru, jaringan menjadi suatu kendala dilapangan dimana ditemukan akses jaringan yang lamban atau tidak adanya jaringan sehingga membuat masyarakat lama menunggu konfirmasi untuk mengambil KTP yang sudah selesai.

SIMPULAN

Implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi Layanan Tunggu (LAGU) belum berjalan dengan maksimal. Dilihat dari 6 variabel penting dari proses implementasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Van Meter dan Van Horn, yakni:

1. Standar dan Sasaran Kebijakan Standar kebijakan dari program aplikasi LAGU adalah Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan disesuaikan dengan Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik (SPBE) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Adapun sasaran kebijakan aplikasi LAGU adalah mempermudah masyarakat dalam menghemat biaya dan waktu, tidak perlu lagi mengantre lama di loket seperti biasanya, dan jadwal yang fleksibel sehingga tidak mengganggu aktivitas lain dari pemohon. Untuk mencapai standar dan sasaran dari kebijakan tersebut telah dilakukan terlebih dahulu pelatihan atau pembelajaran serta adanya evaluasi bertahap kepada pegawai yang terlibat dalam implementasi kebijakan ini.
2. Sumber Daya. Sumber daya manusia (SDM) dalam implementasi kebijakan LAGU sudah diadakan pelatihan sehingga pegawai yang bekerja sudah paham pengaplikasiannya, namun kendalanya terletak pada sumber daya teknologinya dimana akses yang lamban atau error sehingga menjadikan hal ini sebagai permasalahan teknis di lapangan. Dari segi fasilitas yang digunakan selama menggunakan aplikasi LAGU hanya gadget sebagai alat untuk menginput data dan jaringan. Terkait sarana dan prasarana yang disediakan untuk masyarakat

- bisa dibilang cukup baik namun hanya saja wc yang sudah disediakan masih perlu mendapat perhatian lebih oleh pihak kebersihan Disdukcapil Kota Pekanbaru.
3. Karakteristik Badan Pelaksana Adanya dukungan terhadap jalannya implementasi kebijakan LAGU, dalam hal ini pegawai Disdukcapil Kota Pekanbaru sudah bekerja sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan dan tidak melakukan penyelewengan yang dapat mencoreng citra instansi pemerintah dan juga memberatkan masyarakat.
 4. Komunikasi Sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa langkah atau cara yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Pekanbaru masih kurang efektif, dikarenakan tidak tepat sasaran. Dan masyarakat lebih mengetahui tentang kebijakan ini melalui teman atau keluarga mereka dibanding mencari tahu sendiri melalui internet ataupun media massa.
 5. Sikap (Disposisi) pelaksana Dilihat dari tanggapan maupun respon dari pelaksana maupun masyarakat terhadap implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU cukup mendukung penerapannya, karena dengan adanya LAGU itu mempermudah segala pihak baik dari masyarakat maupun pegawai yang terkait dengan penerapan kebijakan ini.
 6. Dapat disimpulkan, bahwa kondisi ekonomi dan sosial tidak terlalu berpengaruh terhadap implementasi kebijakan Disdukcapil Kota Pekanbaru terhadap aplikasi LAGU, dikarenakan tidak adanya biaya yang harus dikeluarkan membuat hal ini tidak terlalu berpengaruh terhadap implementasi kebijakan ini. Namun, dari segi politiknya, berkurangnya penyelewengan-penyelewengan yang sering terjadi dalam mekanisme manual sebelumnya sehingga dengan adanya LAGU dapat memberantas atau mengurangi pungutan liar (pungli) serta dapat memperbaiki citra lembaga pemerintah dimata masyarakat. Dari keenam variabel diatas maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan Disdukcapil terhadap aplikasi LAGU dapat dikatakan belum berjalan maksimal dikarenakan terdapat dua variabel penting dari proses implementasi yang belum terlaksana dengan baik yakni sumber daya teknologi dan komunikasi yang kurang berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, Solichin. 1991. *Analisis Kebijakan dari formulasi ke implementasi kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in the Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Harbani, Pasolong. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jilid 1-2. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo.
- Rauf, Rahyunir. 2018. *Azas Penyelenggaraan Pemerintah Daerah: Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantuan*. Pekanbaru: Zanafa Publishing.

Rohman, Ainur dan Ahmad dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.

Sedarmayanti, 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah: Membangun Sistem Manajemen Kinerja Guna Meningkatkan Produktivitas Menuju Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.

Santosa, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

S. Pamuji. 1992. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Ilmu Pemerintahan*. Bandung: Bandar Maju.

Syarifin, Pipin dan Dedah Jubaedah. 2005. *Pemerintahan Daerah di Indonesia*. Bandung: Pustaka Setia.

Widjaja, HAW. 2005. *Penyelenggaraan Otonomi di Indonesia: Dalam Rangka Sosialisasi UU No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Firmansyah, M., Masrun., & I Dewa Ketut Yudha. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3 (2), 156-159.

Lubis, P. P. (2019). Transformasi Paradigma Dan Proses Dalam Konteks Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Berbasis Elektronik. *Jurnal Reformasi Hukum*, 23 (2), 188- 205.

Permatasari, I. A. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish: Social and Government*, 1 (1), 33-37.

Rimawati, Yuni. 2012. "Keberhasilan Implementasi Elektronik Government Berdasarkan Persepsi Pengguna." *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 3 (2), 316-331.

Somantri, GR. (2005). Memahami Metode Kualitatif: *Makara Human Behavior Studies in Asia*, 9 (2), 57-65.

Dokumen Penelitian

Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2001 Tentang Penyelenggaraan dan Pencatatan Penduduk.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Walikota (Perwako) Pekanbaru Nomor 107 Tahun 2021 Tentang Sistem Pelayanan Berbasis Elektronik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru (2024). Retrieved Maret 15, 2024. From <https://disdukcapil.pekanbaru.go.id/>