

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ELEKTRONIK DI
KABUPATEN SERDANG BEDAGAI (STUDI KASUS PELAYANAN AKTA
KELAHIRAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL)**

Elsaria Damanik¹, Marlan Hutahaean², Artha Tobing³

^{1,2,3}Universitas HKBP Nommensen Medan

Email Korespondensi: elsaria.damanik@student.uhn.ac.id

Email: marlanhutahaean1965@gmail.com; artha.tobing@uhn.ac.id

ABSTRACT

Electronic-based public services are a government innovation aimed at improving service quality to be faster, more efficient, transparent, and easily accessible. The Department of Population and Civil Registration of Serdang Bedagai Regency has implemented this system in birth certificate services. This study aims to analyze the implementation of the policy and the factors influencing it. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed using data reduction, data display, and conclusion drawing techniques. The results show that the implementation of electronic-based public service policies has generally run quite well and has improved service efficiency. Based on George C. Edwards III's theory, the success of implementation is influenced by communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. However, there are still obstacles such as limited infrastructure and low digital literacy among the community. In conclusion, the implementation of this policy is fairly effective, but improvements are needed in socialization, human resource capacity, and access to technology to optimize public services.

Keywords: Policy Implementation, Public Service, E-Government, Birth Certificate.

ABSTRAK

Pelayanan publik berbasis elektronik merupakan inovasi pemerintah dalam meningkatkan kualitas layanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai telah menerapkan sistem ini dalam pelayanan akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan berbasis elektronik telah berjalan cukup baik dan meningkatkan efisiensi layanan. Berdasarkan teori George C. Edwards III, keberhasilan dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Meskipun demikian, masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat. Kesimpulan nya, implementasi kebijakan ini cukup efektif, namun perlu peningkatan pada sosialisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan akses teknologi agar pelayanan lebih optimal.

Kata kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik, E-Government, Akta Kelahiran.

PENDAHULUAN

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil tema mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil). Adapun titik fokus penelitian ini Adalah bagaimana kebijakan tersebut dijalankan oleh pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

128

Indexed



SINTA 4



melalui penggunaan teknologi digital. Peneliti akan melihat bagaimana proses pelaksanaan kebijakan ini berlangsung, apakah sistem pelayanan elektronik sudah berjalan dengan baik, dan bagaimana tanggapan masyarakat terhadap perubahan layanan dari cara manual menjadi berbasis elektronik. Selain itu, penelitian ini juga akan membahas faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, seperti kesiapan pegawai, ketersediaan fasilitas teknologi, serta pemahaman masyarakat dalam menggunakan layanan online.

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai karena instansi ini merupakan lembaga yang bertanggung jawab langsung terhadap pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerbitan akta kelahiran. Dukcapil menjadi lokasi yang tepat karena di sinilah kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik benar-benar diterapkan dan bisa diamati secara langsung. Penelitian ini penting untuk mengetahui apakah kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik benar-benar dapat mengatasi masalah yang sering muncul dalam pelayanan masyarakat, seperti proses yang lambat, antrian panjang, dan kurangnya keterbukaan informasi. Melalui penelitian ini diharapkan bisa diperoleh pemahaman yang jelas tentang seberapa efektif kebijakan ini dalam memperbaiki kualitas pelayanan, mempercepat proses administrasi, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk beradaptasi dengan era digital agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Salah satu bentuk transformasi birokrasi modern tersebut diwujudkan melalui penerapan pelayanan publik berbasis elektronik (e-government).

Di Indonesia, upaya transformasi digital dalam pelayanan publik telah dimulai sejak dicanangkannya Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Implementasi kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Kementerian Dalam Negeri melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) menjadi salah satu instansi pelopor penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik, khususnya dalam pengurusan dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, kartu keluarga, dan KTP elektronik (Kurniawan & Nugroho, 2020).

Kabupaten Serdang Bedagai, sebagai salah satu daerah yang tengah berkembang di Provinsi Sumatera Utara, juga berupaya mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik melalui Dinas Dukcapil. Pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik menjadi salah satu inovasi yang dilakukan pemerintah daerah guna mempercepat proses administrasi kependudukan. Namun, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan infrastruktur TIK, kurangnya literasi digital masyarakat, dan rendahnya kapasitas aparatur dalam mengoperasikan sistem (Nasution, 2021).

Menurut teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edwards III (1980), keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Dalam konteks pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Dukcapil Serdang Bedagai, keempat faktor tersebut sangat menentukan sejauh mana kebijakan dapat berjalan efektif. Komunikasi yang tidak tersampaikan dengan baik antara pembuat kebijakan dan pelaksana seringkali menimbulkan interpretasi berbeda, sehingga menghambat efektivitas kebijakan.

Selain itu, teori implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn (1975) juga menekankan pentingnya hubungan antarorganisasi dan kondisi sosial ekonomi masyarakat dalam keberhasilan implementasi. Dalam pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik, faktor seperti dukungan infrastruktur jaringan internet dan kesediaan masyarakat untuk beradaptasi dengan sistem digital menjadi variabel penting. Jika faktor tersebut tidak diperhatikan, maka potensi keberhasilan kebijakan akan sulit tercapai meskipun regulasi dan sistem telah tersedia dengan baik.

Tren nasional menunjukkan bahwa implementasi e-government telah berkembang pesat dalam satu dekade terakhir. Kementerian PANRB mencatat peningkatan indeks SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) nasional dari 2,18 pada tahun 2018 menjadi 2,79 pada tahun 2023 (KemenPANRB, 2023). Namun demikian, kesenjangan antara daerah perkotaan dan pedesaan masih tinggi. Daerah seperti Serdang Bedagai menghadapi kendala dalam kapasitas SDM dan infrastruktur digital, sehingga implementasi e-government berjalan tidak seoptimal daerah besar seperti Medan atau Jakarta.

Sari dan Hidayat (2019), menunjukkan bahwa meskipun sistem pelayanan publik berbasis elektronik mampu meningkatkan efisiensi waktu dan biaya, tetapi kualitas pelayanan tetap dipengaruhi oleh faktor manusia. Aparatur yang tidak memiliki kompetensi teknologi seringkali menjadi hambatan utama dalam keberhasilan sistem e-government. Dalam konteks Dukcapil Serdang Bedagai, fenomena serupa kemungkinan besar juga terjadi, sehingga menimbulkan kesenjangan antara tujuan kebijakan dan implementasi di lapangan.

Namun, hasil kajian oleh Siregar (2022) menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh adanya komitmen politik dan kepemimpinan yang visioner. Pemimpin birokrasi yang adaptif terhadap perubahan digital menjadi katalis penting dalam menggerakkan aparatur untuk melaksanakan inovasi pelayanan publik. Dalam konteks Serdang Bedagai, peran kepala dinas dan dukungan bupati menjadi indikator penting keberlanjutan kebijakan ini.

Kesenjangan penelitian (research gap) muncul karena sebagian besar studi sebelumnya lebih banyak membahas implementasi e-government di tingkat nasional atau provinsi besar, seperti Jakarta, Surabaya, dan Medan. Penelitian mengenai daerah tingkat dua seperti Serdang Bedagai masih sangat terbatas, khususnya dalam konteks pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik. Padahal, dinamika sosial, budaya, dan infrastruktur di daerah ini memberikan gambaran yang unik tentang tantangan implementasi kebijakan publik digital di wilayah semi-perdesaan.

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik juga berpotensi meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat prinsip good governance. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), reformasi administrasi publik berbasis teknologi dapat menciptakan pemerintahan yang lebih partisipatif, transparan, dan akuntabel. Namun, tanpa adanya mekanisme evaluasi dan umpan balik yang sistematis, inovasi digital berisiko menjadi sekadar formalitas administratif tanpa meningkatkan kualitas layanan secara nyata. Dalam konteks ini, penelitian ini tidak hanya akan berfokus pada aspek teoritis, tetapi juga akan melibatkan metode penelitian yang komprehensif, termasuk wawancara, untuk mendapatkan data yang akurat dan relevan. Dengan pendekatan yang sistematis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi nyata di lapangan. Oleh karena itu, fenomena ini memotivasi penulis menjawab bagaimana implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik di kabupaten Serdang Bedagai (studi kasus pelayanan akta kelahiran di dinas kependudukan dan pencatatan sipil)".

METODE

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau mendeskriptif objek dan fenomena yang ingin diteliti. Penelitian deskriptif bersifat menggambarkan dan melukiskan sesuatu hal yang didapat dari lapangan dan kemudian menjelaskannya dengan kata-kata. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang terjadi dan dilakukan dengan jalan metode penelitian yang ada. Melalui penelitian kualitatif ini maka penulis ingin meneliti: Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Kabupaten Serdang Bedagai (Studi Kasus Pelayanan Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil).

PEMBAHASAN

Kebijakan publik merupakan keputusan dan tindakan yang dibuat oleh pemerintah sebagai upaya untuk memecahkan berbagai permasalahan publik serta mencapai tujuan tertentu yang berdampak luas bagi masyarakat. Kebijakan publik lahir dari kebutuhan untuk mengatur, mengarahkan, dan mengendalikan kehidupan bermasyarakat agar berjalan sesuai dengan kepentingan umum. Dalam konteks administrasi publik, kebijakan publik berfungsi sebagai pedoman bagi aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan kewenangannya. Oleh karena itu, kebijakan publik tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga operasional karena menjadi dasar pelaksanaan berbagai program dan kegiatan pemerintah. Keberadaan kebijakan publik mencerminkan peran aktif negara dalam mengelola kepentingan publik. Dengan demikian, kebijakan publik memiliki posisi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Thomas R. Dye (2017) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “whatever governments choose to do or not to do”, yang berarti bahwa kebijakan publik mencakup segala bentuk tindakan maupun ketidaktindakan pemerintah dalam menangani permasalahan publik. Definisi ini menegaskan bahwa keputusan pemerintah untuk tidak bertindak juga merupakan bagian dari kebijakan publik dan memiliki konsekuensi tertentu bagi masyarakat. Pandangan Dye menunjukkan bahwa kebijakan publik tidak selalu diwujudkan dalam bentuk peraturan atau program tertulis, tetapi juga dapat berupa sikap atau pilihan strategis pemerintah. Dengan demikian, analisis kebijakan publik harus mencakup tindakan nyata pemerintah di lapangan. Konsep ini relevan dalam menilai kebijakan pelayanan publik yang tidak hanya dilihat dari keberadaan aturan, tetapi juga dari pelaksanaannya.

Pendapat serupa dikemukakan oleh James E. Anderson (2018) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah serangkaian tindakan yang sengaja dirancang dan diimplementasikan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu. Anderson menekankan bahwa kebijakan publik bersifat purposive atau berorientasi pada tujuan yang jelas. Kebijakan publik juga melibatkan penggunaan instrumen hukum dan administratif sebagai sarana pelaksanaan kebijakan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan publik merupakan hasil dari proses perencanaan yang sistematis dan melibatkan berbagai aktor pemerintah. Oleh karena itu, kebijakan publik tidak bersifat kebetulan, melainkan dirumuskan melalui proses pengambilan keputusan yang kompleks. Pandangan ini menegaskan pentingnya tahap implementasi dalam menentukan keberhasilan kebijakan.

Selain itu, Nugroho (2019) menyatakan bahwa kebijakan publik merupakan keputusan strategis pemerintah yang mengikat dan mengarahkan tindakan aparatur negara dalam jangka waktu tertentu. Kebijakan publik berfungsi sebagai alat untuk mengalokasikan nilai dan sumber daya publik guna mencapai kesejahteraan masyarakat. Kebijakan publik juga mencerminkan interaksi antara kepentingan pemerintah dan aspirasi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, kebijakan publik sering kali menghadapi berbagai tantangan, baik dari aspek sumber daya, koordinasi, maupun lingkungan sosial. Oleh karena itu, kebijakan publik perlu dianalisis tidak hanya dari sisi perumusan, tetapi juga dari sisi implementasinya. Hal ini menunjukkan bahwa studi kebijakan publik memiliki dimensi yang luas dan kompleks.

Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi kebijakan publik merupakan tahap yang sangat penting dalam siklus kebijakan karena pada tahap inilah keputusan politik yang telah dirumuskan diterjemahkan ke dalam tindakan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Implementasi menjadi jembatan antara tujuan normatif kebijakan dengan realitas empiris di lapangan. Banyak kebijakan publik yang dirancang secara baik, namun gagal mencapai tujuan karena lemahnya proses implementasi. Oleh karena itu, studi implementasi kebijakan memiliki posisi strategis dalam kajian administrasi publik. Implementasi kebijakan tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelaksanaan, tetapi juga melibatkan dimensi organisasi, politik, dan sosial. Dengan demikian, keberhasilan kebijakan publik sangat ditentukan oleh bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan. Pemahaman yang komprehensif mengenai

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

131

Indexed



SINTA 4



implementasi kebijakan menjadi landasan penting dalam penelitian ini.

Merilee S. Grindle (1980) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai proses yang melibatkan upaya untuk mengubah keputusan politik menjadi hasil (outcome) yang nyata melalui tindakan administratif dan operasional. Grindle menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh dua aspek utama, yaitu isi kebijakan (content of policy) dan konteks implementasi (context of implementation). Isi kebijakan mencakup kejelasan tujuan, manfaat yang dihasilkan, serta kepentingan yang terdampak oleh kebijakan tersebut. Sementara itu, konteks implementasi meliputi aktor-aktor yang terlibat, sumber daya yang tersedia, serta kondisi lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dengan demikian, implementasi kebijakan tidak dapat dilepaskan dari dinamika lingkungan tempat kebijakan tersebut dijalankan. Pendekatan Grindle memberikan kerangka analisis yang komprehensif dalam menilai implementasi kebijakan publik.

Mazmanian dan Sabatier (1983) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar yang telah disetujui, baik dalam bentuk undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan eksekutif, maupun putusan pengadilan. Menurut mereka, implementasi mencakup serangkaian kegiatan yang bertujuan mengubah tujuan kebijakan menjadi program, proyek, dan tindakan yang dapat diukur. Mazmanian dan Sabatier menekankan pentingnya kejelasan tujuan kebijakan, konsistensi peraturan, serta dukungan dari aktor pelaksana dalam proses implementasi. Implementasi kebijakan tidak hanya sebatas menjalankan peraturan, tetapi juga memastikan bahwa pelaksanaan tersebut sesuai dengan maksud dan tujuan kebijakan yang telah dirancang. Oleh karena itu, implementasi kebijakan memerlukan koordinasi yang baik antar lembaga pelaksana. Pandangan ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses yang terstruktur dan berkelanjutan.

Pressman dan Wildavsky (1984) menyatakan bahwa kegagalan kebijakan publik sering kali terjadi bukan karena kesalahan dalam perumusan kebijakan, melainkan akibat kompleksitas dalam proses implementasi. Mereka menyoroti bahwa banyaknya aktor yang terlibat, tumpang tindih kewenangan, serta lemahnya koordinasi antar lembaga menjadi faktor utama penghambat implementasi kebijakan. Setiap tahapan dalam proses implementasi berpotensi menimbulkan distorsi terhadap tujuan kebijakan. Oleh karena itu, komunikasi kebijakan yang jelas dan konsisten menjadi sangat penting. Selain itu, dukungan politik dan kapasitas birokrasi juga berperan besar dalam menentukan keberhasilan implementasi. Pandangan Pressman dan Wildavsky menegaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan proses yang kompleks dan penuh tantangan.

Dalam konteks administrasi publik modern, implementasi kebijakan semakin menekankan pentingnya pendekatan governance yang bersifat kolaboratif. Implementasi kebijakan tidak lagi dipandang sebagai proses yang sepenuhnya bersifat top-down, tetapi juga melibatkan pendekatan bottom-up. Hill dan Hupe (2014) menyatakan bahwa pelaksana kebijakan di tingkat lokal memiliki peran strategis dalam menentukan efektivitas implementasi kebijakan. Mereka berpendapat bahwa interaksi antara pembuat kebijakan dan pelaksana di lapangan sangat memengaruhi hasil kebijakan. Pendekatan ini menekankan pentingnya fleksibilitas dan adaptasi kebijakan terhadap kondisi lokal. Dengan demikian, implementasi kebijakan publik harus mempertimbangkan partisipasi aktor lokal dan masyarakat sebagai pengguna kebijakan.

Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai

Implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik merupakan bagian dari upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi. Penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan transparansi dalam proses administrasi kependudukan.

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

132

Indexed



SINTA 4



Dalam menganalisis kinerja implementasi kebijakan tersebut, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan karena berkaitan dengan bagaimana kebijakan disampaikan kepada pelaksana maupun kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Edward III, komunikasi yang efektif harus memenuhi tiga unsur yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi informasi. Dalam konteks pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, komunikasi kebijakan dilakukan melalui berbagai cara, seperti sosialisasi kepada masyarakat, penyampaian informasi melalui media sosial, website resmi, serta penyuluhan kepada perangkat desa dan kelurahan. Melalui berbagai media tersebut, masyarakat diharapkan dapat memahami prosedur dan persyaratan dalam mengurus akta kelahiran secara elektronik.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala dalam aspek komunikasi. Tidak semua masyarakat memiliki akses informasi yang memadai mengenai pelayanan berbasis elektronik tersebut. Sebagian masyarakat masih terbiasa dengan sistem pelayanan manual sehingga memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan sistem digital. Selain itu, tingkat literasi digital masyarakat yang masih beragam juga menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi kebijakan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan sosialisasi secara berkelanjutan agar masyarakat lebih memahami mekanisme pelayanan berbasis elektronik sehingga dapat memanfaatkan layanan tersebut secara optimal.

2. Sumber Daya

Faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah sumber daya. Menurut Edward III, sumber daya yang dimaksud meliputi sumber daya manusia, sumber daya finansial, serta sarana dan prasarana pendukung kebijakan.

Dalam implementasi pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, sumber daya manusia memegang peranan penting dalam menjalankan sistem pelayanan tersebut. Aparatur yang memiliki kemampuan dalam bidang teknologi informasi dapat mengoperasikan sistem pelayanan elektronik dengan baik sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Selain sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi juga menjadi faktor penting. Infrastruktur seperti komputer, jaringan internet, server, serta aplikasi pelayanan menjadi pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis elektronik. Dengan adanya fasilitas tersebut, proses pengajuan dan verifikasi dokumen dapat dilakukan secara digital sehingga mempercepat proses pelayanan.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang berkaitan dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, seperti gangguan jaringan internet atau keterbatasan sistem yang terkadang menghambat proses pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas infrastruktur teknologi informasi menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam mendukung keberlanjutan pelayanan berbasis elektronik.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Disposisi atau sikap pelaksana merupakan faktor yang berkaitan dengan komitmen, motivasi, serta tingkat penerimaan aparatur terhadap kebijakan yang diimplementasikan. Menurut Edward III, implementasi kebijakan akan berjalan dengan baik apabila para pelaksana memiliki sikap yang positif dan mendukung terhadap kebijakan tersebut.

Dalam pelaksanaan pelayanan akta kelahiran berbasis elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Serdang Bedagai, para pegawai pada umumnya menunjukkan sikap yang mendukung terhadap penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik. Aparatur menyadari bahwa sistem tersebut dapat

membantu meningkatkan efisiensi kerja serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat.

Komitmen aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik juga terlihat dari upaya mereka dalam membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem elektronik. Petugas memberikan penjelasan dan bimbingan kepada masyarakat mengenai cara mengajukan permohonan akta kelahiran secara online.

Namun demikian, peningkatan kapasitas dan pelatihan bagi aparatur tetap diperlukan agar mereka dapat terus mengikuti perkembangan teknologi serta mampu memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif kepada masyarakat.

Faktor-Faktor yang Mendorong Kinerja Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di Dinas Dukcapil Kabupaten Serdang Bedagai

Keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik tidak terlepas dari adanya berbagai faktor yang mendorong pelaksanaan kebijakan tersebut. Faktor-faktor tersebut berperan dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. Dukungan Kebijakan Pemerintah

Salah satu faktor utama yang mendorong implementasi pelayanan publik berbasis elektronik adalah adanya dukungan kebijakan dari pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Kebijakan mengenai digitalisasi pelayanan publik menjadi landasan bagi instansi pemerintah dalam mengembangkan berbagai inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Dalam bidang administrasi kependudukan, pemerintah telah mendorong penerapan sistem pelayanan digital guna meningkatkan efisiensi pelayanan serta mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, termasuk akta kelahiran.

2. Kemajuan Teknologi Informasi

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat turut menjadi faktor pendorong dalam implementasi pelayanan publik berbasis elektronik. Teknologi digital memungkinkan proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat dialihkan menjadi sistem elektronik yang lebih cepat dan efisien. Dengan memanfaatkan teknologi informasi, masyarakat dapat mengakses layanan publik secara lebih mudah tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

3. Komitmen Organisasi dan Kepemimpinan

Komitmen pimpinan dan aparatur dalam organisasi juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Dukungan pimpinan dalam mendorong inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk menjalankan sistem pelayanan berbasis elektronik secara optimal. Kepemimpinan yang visioner juga dapat mendorong terciptanya budaya kerja yang lebih adaptif terhadap perubahan teknologi.

4. Partisipasi dan Kesadaran Masyarakat

Faktor lain yang turut mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah partisipasi masyarakat. Semakin tinggi tingkat kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan elektronik, maka semakin efektif pula implementasi kebijakan tersebut. Masyarakat yang memiliki literasi digital yang baik cenderung lebih mudah dalam mengakses layanan berbasis elektronik sehingga dapat mempercepat proses pelayanan administrasi kependudukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kinerja implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik dalam pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai secara umum telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Hal ini dapat dilihat dari penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik yang

- memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan serta meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan.
2. Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan dari George C. Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Pada aspek komunikasi, pemerintah telah melakukan sosialisasi terkait pelayanan berbasis elektronik melalui berbagai media informasi, meskipun masih terdapat sebagian masyarakat yang belum sepenuhnya memahami mekanisme pelayanan tersebut. Pada aspek sumber daya, ketersediaan aparatur yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem teknologi informasi serta dukungan sarana dan prasarana teknologi menjadi faktor penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan berbasis elektronik.
 3. Pada aspek disposisi, aparatur pelaksana menunjukkan sikap yang cukup positif dalam mendukung implementasi kebijakan pelayanan berbasis elektronik dengan memberikan pelayanan yang responsif serta membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem digital. Sementara itu, pada aspek struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan telah didukung oleh adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara sistematis dan terorganisir.
 4. Faktor-faktor yang mendorong kinerja implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Serdang Bedagai meliputi dukungan kebijakan pemerintah dalam digitalisasi pelayanan publik, perkembangan teknologi informasi, komitmen organisasi dan kepemimpinan, serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik.
 5. Dukungan kebijakan pemerintah memberikan landasan bagi instansi pemerintah untuk mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi. Selain itu, perkembangan teknologi informasi memungkinkan proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan secara lebih cepat dan efisien. Komitmen pimpinan serta aparatur dalam organisasi juga menjadi faktor penting dalam mendorong keberhasilan implementasi kebijakan. Di sisi lain, partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis elektronik turut mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan tersebut.

REFERENSI

- Agustino, Leo. 2017. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Amin, M., & Hidayat, R. 2020. Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2), 120–130.
- Arifin, Z. 2019. Penerapan E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1), 45–56.
- Dwiyanto, Agus. 2018. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayati, N. 2021. Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 35–47.
- Indrajit, Richardus Eko. 2006. *Electronic Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, D. 2020. Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 89–100.