

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Mengingat pemaparan latar belakang penulis terhadap permasalahan yang dikaji serta pemanfaatan berbagai teori dan konsep untuk menganalisis implementasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) dari sudut pandang implementasi kebijakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik. Untuk menyempurnakan informasi dan konsep yang diperoleh dari penelitian ini, kami akan menggunakan tinjauan literatur, termasuk jurnal dan buku. Pada penelitian sebelumnya, peneliti menggunakan beberapa judul untuk penyelidikan khusus ini. Namun, dengan membandingkan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang dilakukan oleh para peneliti.

2.1 Literatur Review

Tinjauan literatur adalah analisis komprehensif yang menggabungkan ide, teori, dan temuan kajian yang diperoleh dari studi sebelumnya, yang berfungsi sebagai landasan penelitian dan penulisan dalam perdebatan berikutnya. Tujuan dari tinjauan pustaka adalah untuk memperoleh landasan teoritis yang dapat memperkuat penyelesaian permasalahan penelitian sesuai dengan kerangka penalaran ilmiah.

Penelitian ini berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis E-Service (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Pada Disdukcapil Kabupaten Rembang)”. Penelitian ini bertujuan untuk membangun layanan KTP elektronik (e-KTP) menggunakan e-service berbasis web untuk memperlancar proses dan meningkatkan kenyamanan pengguna dengan meminimalkan penundaan. Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif, termasuk prosedur seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Temuan penelitian menunjukkan penggunaan empat faktor, yaitu: *Komunikasi*: Kebijakan disebarluaskan kepada masyarakat melalui sosialisasi. *Sumber daya*: cukup kompeten untuk menyediakan layanan online, dengan pelaksana tertentu yang memiliki keterampilan rata-rata. *Sikap dan disposisi pelaksana* belum menunjukkan komitmen yang kuat dalam melaksanakan layanan online. *Struktur birokrasi* telah memiliki standar operasional prosedur (SOP) pelayanan online dan koordinasi dilakukan dengan internal dinas. Pentingnya penelitian ini sangat penting bagi penelitian saya karena penelitian ini memberikan wawasan berharga mengenai beberapa parameter yang berdampak pada pendekatan implementasi kebijakan. Variasi Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada sifat pelayanannya. Dalam penelitian ini pemanfaatannya hanya

terbatas pada layanan E-KTP, namun penelitian saya mencakup layanan yang lebih luas, seperti pengajuan KK, pengajuan akta, perpindahan domisili, dan perubahan/cetak ulang KK dan akta (Naqibah et al., 2021).

Penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan *Online* Melalui Aplikasi “AKU MANDIRI” Pada Dispendukcapil Kabupaten Ogan Ilir” telah dipublikasikan pada jurnal (Pelyadina et al., 2023). Tujuan dibangunnya aplikasi “AKU MANDIRI” adalah untuk mengefektifkan pengelolaan administrasi kependudukan bagi masyarakat umum sehingga dapat menghemat waktu, tenaga, dan biaya. Selain itu, bertujuan untuk menyediakan teknologi komunikasi kepada masyarakat, memungkinkan mereka mengakses layanan dengan nyaman dari lokasi mana pun dan kapan pun. Selain itu, program ini bertujuan untuk mencegah terjadinya pungli yang mungkin ditemui masyarakat. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif yang memanfaatkan kerangka kognitif yang dikembangkan oleh Edward III. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan menggunakan aplikasi “AKU MANDIRI” pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ogan Ilir sudah berjalan memuaskan, meskipun belum sepenuhnya efisien. Hal ini disebabkan oleh beberapa keadaan yang membantu atau menghambat proses tersebut. Aspek yang menjadi kendala adalah belum adanya sosialisasi luas yang dilakukan di seluruh desa di Kabupaten Ogan Ilir. Selain itu, unsur pendukungnya berasal dari sumber daya yang berfungsi dengan baik baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Semua operator memiliki sumber daya yang memadai dan telah mematuhi petunjuk teknis. Penelitian ini cukup berharga untuk membandingkan dan mengevaluasi efektivitas layanan yang dilakukan melalui website, dibandingkan dengan penelitian saya sendiri. Baik penelitian saya maupun penelitian ini menunjukkan bahwa layanan “AKU MANDIRI” merupakan layanan berbasis internet yang memungkinkan pengguna untuk mencetak makalahnya sendiri. Dalam penyelidikan saya, saya menemukan bahwa melamar layanan adalah satu-satunya tujuan, sedangkan pencetakan dokumen dapat dilakukan oleh Kecamatan atau Desa.

Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi “Dukcapil di Tangan Anda” Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta.” Inovasi yang sistematis menghadapi masalah jaringan yang terus-menerus saat menggunakan penawaran ini. Penerapan aplikasi “dukcapil di tangan” yang mencakup layanan Kartu Tanda Penduduk efektif menyelesaikan permasalahan yang sudah ada sebelumnya. Metodologi penelitian menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Sumber data diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi. Pemilihan individu yang mengimplementasikan informasi dilakukan dengan

menggunakan snowball sampling, sedangkan pengguna dipilih dengan cara unintentional sampling. Kebenaran data dijamin melalui proses triangulasi sumber. Pendekatan analisis data menggunakan paradigma analisis interaktif Miles dan Huberman. Temuan penelitian menunjukkan bahwa dari enam tipologi inovasi, hanya faktor organisasi pada tipologi proses sistematis (organisasi) yang tidak selaras dengan hasil penelitian. Hal ini terjadi karena belum adanya perubahan kerangka organisasi instansi terkait. Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi indikator-indikator yang dapat mendorong keberhasilan suatu penemuan dengan menggunakan tipologi inovasi yang sudah ada. Perbandingan penelitian yang dipublikasikan di jurnal akademis (Cahyaningrum & Ardhian Nugroho, 2019) dengan penelitian saya berfokus pada strategi yang digunakan untuk memfasilitasi inovasi guna mencapai tujuan inovasi. Hal ini dicapai melalui upaya sosialisasi yang berkelanjutan di masyarakat, yang bertujuan untuk mempersiapkan individu yang buta teknologi untuk menerima layanan ini. Namun di Kabupaten Gresik, upaya sosialisasi hanya melibatkan pemangku kepentingan terbatas, antara lain perwakilan Kecamatan, Desa, dan Puskesmas.

Temuan dengan jurnal tersebut berjudul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Online Pada Dispendukcapil Kabupaten Deli Serdang dalam (Hasibuan et al., 2022). Permasalahan dalam penelitian ini terletak pada belum memadainya penyelenggaraan administrasi kependudukan yang dilakukan secara langsung. Oleh karena itu, Pemkab Deli Serdang membuka layanan online sesuai dengan ketentuan yang tertuang dalam Permendagri Nomor 7 Tahun 2019. Selain itu, pihak berwenang juga menandatangani surat secara elektronik. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara penegak kebijakan dan tujuan kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dilakukan melalui sosialisasi tatap muka serta pemasangan spanduk. Kehadiran sosialisasi baik secara tatap muka (pertemuan) maupun melalui media (media) memudahkan komunikasi dan kolaborasi antara pengambil kebijakan dan pelaksana kebijakan sebagai tujuan politik. Ketersediaan sumber daya manusia, peralatan sistem informasi, dan sumber daya keuangan memudahkan pencapaian tujuan politik. Penerapan strategi E-Government saat ini belum layak dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang. Dedikasi para pelaksana dan pekerja dalam mewujudkan penerapan tanda tangan elektronik menunjukkan kesediaan mereka untuk menerapkan kebijakan ini. Organisasi birokrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Deli Serdang sangat transparan dalam hal alokasi kerja pelaksanaan kebijakan tanda tangan

elektronik pemerintah Deli Serdang yang bertujuan untuk menyediakan dokumen administrasi secara online kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis dan membedakan disparitas kebijakan yang dituangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 dengan menggunakan berbagai metrik. Kajian ini khusus fokus pada implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019. Namun dalam penelitian saya juga mempertimbangkan tidak hanya Permendagri no. 7 Tahun 2019 tetapi juga PerBup Gresik no. 49 tahun 2020.

Penelitian dengan judul “Aplikasi E-Kelurahan untuk meningkatkan pelayanan administrasi dalam mempermudah penerapan E-Government.” Kajian ini meliputi pengembangan aplikasi elektronik administrasi pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi waktu di tingkat kecamatan. Pelayanan tingkat kecamatan merupakan fasilitas pemerintah paling dasar yang melayani kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, meliputi penelitian deskriptif dan metode observasi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik berbasis elektronik di tingkat kecamatan memberikan manfaat, yaitu memudahkan pencatatan data pengelolaan sehingga meningkatkan pemahaman kecamatan terhadap potensi yang dimiliki dalam jurnal (Syaputra, 2021) Studi ini sangat penting untuk skripsi saya karena mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan teknologi dalam layanan pengelolaan kependudukan. Faktor yang membedakan penelitian ini adalah pendekatan yang dilakukan lembaga tersebut dalam meningkatkan kualitas di kecamatan. Aplikasi ini dapat berfungsi sebagai platform untuk melaksanakan pembangunan pedesaan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan *e-government*.

Penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Kabupaten Banjar.” Berdasarkan laman resmi Disdukcapil Kabupaten Banjar, survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020 menunjukkan adanya ketidakpuasan yang signifikan terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Masyarakat menganggap penyelesaian layanan terlalu lambat, hal ini disebabkan oleh fakta bahwa instansi terkait hanya menyediakan layanan *online* karena pandemi ini. Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif, khususnya desain penelitian deskriptif kualitatif. Temuan penelitian menunjukkan bahwa inovasi yang diinginkan penulis mencakup seluruh pelayanan administrasi masyarakat, sehingga memiliki orisinalitas dalam hal inovasi. Inovasi terlihat dari pergeseran teknik, dimana Disdukcapil Kabupaten Banjar kini memberikan layanannya langsung kepada masyarakat, tidak lagi bergantung pada instansi pusat dalam pengolahan data

kependudukan. Selain itu, proses pemulihan layanan juga menjadi lebih efisien dan cepat. Dulu, layanan ini menggunakan kendaraan fungsional yang dilengkapi dengan peralatan teknologi yang dibutuhkan. Pentingnya penelitian ini terletak pada transformasi prosedur, khususnya peralihan dari pemrosesan dokumen demografi secara langsung di kantor pusat ke layanan alternatif. Berkat inovasi tersebut, Disdukcapil kini bisa mengunjungi setiap warga secara langsung sehingga prosedur pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan cara sebelumnya. Dari segi teknis, layanan yang diberikan menggunakan kendaraan yang berfungsi penuh dan dilengkapi dengan perlengkapan penting. Perbandingan dalam penelitian terlihat jelas dalam pelaksanaan layanan. Dalam bidang literatur akademis pada penelitian dalam jurnal (Suriyani, 2020) Masyarakat yang mengajukan layanan harus terlebih dahulu mendapatkan dokumen dari otoritas setempat sebelum dikirim ke Disdukcapil untuk koordinasi lebih lanjut. Sedangkan dalam penelitian saya, individu tidak perlu mengumpulkan berkas, mereka yang ingin mengajukan permohonan layanan cukup mengajukan permohonan layanan yang berbeda menggunakan situs *website* yang dapat diakses.

Penelitian dalam jurnal (Kartika & Oktariyanda, 2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi POEDAK (Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan) Pada Dinas Dukcapil Kabupaten Gresik”. Permasalahan penelitian muncul dari beberapa keluhan masyarakat atas tantangan yang terkait dengan akses terhadap layanan administrasi kependudukan, khususnya pada masa pandemi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran secara detail mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang ditawarkan pada Disdukcapil Kabupaten Gresik, khususnya fokus pada implementasi inovasi POEDAK. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian deskriptif, yaitu teknik kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah melakukan penelitian deskriptif kualitatif guna mendapatkan gambaran menyeluruh dan rinci mengenai inovasi pelayanan yang dilaksanakan melalui Poedak pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Temuan studi menunjukkan bahwa sistem manajemen atau kebijakan yang digunakan sejalan dengan proses yang telah ditetapkan, seperti yang ditunjukkan oleh indikator tata kelola dan inovasi. Ide-ide inovatif berasal dari organisasi internal dan eksternal. Budaya inovasi melibatkan penyederhanaan operasi layanan administratif melalui sistem layanan terpadu. Gadget yang digunakan disertai dengan bantuan teknis yang mendukung kemampuan dan alat inovatif dengan kinerja dan kegunaan yang sangat baik. Indikator tujuan dan hasil dari inisiatif ini difokuskan pada peningkatan efisiensi dan penerapan pendekatan berorientasi masyarakat dalam penanganan dokumen administrasi kependudukan. Namun, tantangan besarnya adalah

kurangnya kesadaran sebagian besar masyarakat mengenai pelaksanaannya. Poedak berfungsi sebagai metode pelibatan komunitas online dalam pelayanan administrasi. Makna penelitian ini terletak pada potensinya sebagai cetak biru pelaksanaan POEDAK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Yang membedakan penelitian ini adalah pendekatan inventif yang dilakukan POEDAK di era “new normal”, sedangkan penelitian saya fokus pada sudut pandang implementasi kebijakan.

Penelitian dengan judul “Implementasi Kebijakan Go Digital Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Disdukcapil Kota Semarang.” Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelamar atau masyarakat. Upaya tersebut dibuktikan dengan hadirnya *website* milik Dispenduk yang menawarkan informasi terkini untuk memudahkan pengelolaan kependudukan bagi siapa saja yang ingin terlibat dalam hal tersebut. Selain itu, juga memberikan layanan mobil keliling kepada masyarakat sehingga fungsi administrasi kependudukan dapat dilakukan di luar kantor. Teknik penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan pencatatan. Analisis data deskriptif kualitatif dimulai dengan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa eksekusi strategi go digital dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang didukung oleh komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi yang sangat baik. Elemen pendorongnya mencakup kewenangan memberikan pelayanan administratif kepada masyarakat dan memiliki koordinasi yang kuat dengan organisasi regional karena adanya perjanjian kerja sama. Faktor penghambatnya adalah belum optimalnya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan pelayanan administrasi kependudukan; pengelolaan SIAK belum optimal, kepemilikan dokumen belum tercapai; kurangnya integrasi dan sinkronisasi data demografi antar instansi; bahkan adanya peraturan walikota sebagai pedoman teknis pelaksanaan kebijakan transformasi digital. Kajian ini bagi saya penting karena mengandung unsur-unsur penting yang perlu digunakan dalam memahami mekanisme pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian saya terletak pada penggabungan layanan pengelolaan kependudukan, sedangkan program yang saya selidiki dilaksanakan melalui *website* di Kabupaten Gresik. Sementara itu, jurnal yang diselidiki oleh (Fildza & Noor, 2022) ini menyajikan analisis komprehensif mengenai program fasilitas mobil keliling bagi warga Kota Semarang.

Penelitian dengan judul “Dampak Kebijakan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Disdukcapil Kota Sukabumi”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah pesatnya pertumbuhan dan persebaran penduduk Kota Sukabumi sehingga mengakibatkan semakin besarnya kebutuhan masyarakat yang tidak tercukupi oleh sumber daya yang ada. Penelitian ini menggunakan metodologi survei dengan tingkat penjelasan yaitu asosiatif untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan di Disdukcapil Kota Sukabumi termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan kepatuhan yang efektif terhadap budaya yang ada namun menghadapi permasalahan tertentu dalam pemberian layanan. Tingkat teratas dalam penelitian ini menunjukkan kualitas yang sangat baik dan pengoperasian yang lancar. Namun, adanya permasalahan yang ada berpotensi berdampak pada kemampuan pekerja dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat. Perbedaan antara jurnal (Redhita Maria, Tuah Nur, 2022) dengan penelitian saya adalah bahwa jurnal ini hanya fokus pada dampak kebijakan pelayanan pembuatan E-KTP, sedangkan penelitian saya berpusat pada pelaksanaan kebijakan terkait dengan beragam layanan administrasi kependudukan online yang ditawarkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik.

Penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pada Pelayanan Administrasi Berbasis Digital (Studi di Desa Sumber Lele Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo)”. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah belum efisiennya pelayanan administrasi kependudukan secara manual di Desa Sumber Lele. Oleh karena itu, pemerintah daerah berupaya untuk memperbaiki permasalahan ini dengan menerapkan sistem pengelolaan berbasis digital, yang bertujuan untuk mengefektifkan proses pengelolaan administrasi kependudukan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan telaah dokumentasi. Hasilnya kemudian dianalisis dengan mengevaluasi teori-teori yang relevan dan menerapkannya pada data observasi di lapangan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan dinilai melalui pengujian teoritis terhadap implementasi kebijakan Edward III, yang memiliki empat komponen utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan organisasi birokrasi. Pemanfaatan layanan pengelolaan kependudukan secara digital melalui website dan mobile apps di Desa Sumber Lele, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo saat ini masih belum optimal. Masih adanya hambatan yang menghalangi masyarakat umum dalam mengakses tata cara pelayanan administrasi penulisan surat. Ketika mengevaluasi efektivitas

layanan sistem administrasi ini, layanan ini memberikan keuntungan bagi pemerintah desa dengan memungkinkan mereka mendaftarkan data demografi dengan lebih efektif dan efisien. Selain itu, ini memfasilitasi pengambilan data dengan cepat menggunakan alat pencarian yang ditawarkan. Makna dari penelitian ini terletak pada pengenalan inovasi pada suatu layanan yang sebelumnya hanya dilakukan melalui cara manual. Transformasi ini terjadi melalui pemanfaatan kemajuan digital dalam cara pelayanan. Penelitian ini membedakannya dengan mengembangkan sistem melalui aplikasi, sedangkan Poedak hanya dapat diakses melalui *website* (Rahmadi & Q, 2023).

Hasil temuan menunjukkan relevansi bahwa penelitian terdahulu dengan hasil temuan yang dilakukan peneliti saat ini belum mengkaji implementasi kebijakan POEDAK di Kabupaten Gresik dalam hal itu yang menjadi kontribusi penelitian ini.

2.2 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka berfungsi sebagai landasan untuk menguraikan gagasan, penemuan, dan sumber daya yang berguna bagi peneliti, sehingga menjadi landasan bagi penelitian yang dilakukan peneliti. Untuk memberikan kerangka kerja yang kuat untuk menganalisis dan mengatasi suatu masalah yang diuraikan di bagian rumusan masalah. Dalam penelitian ini, beberapa teori ditawarkan sebagai referensi untuk mengatasi kesulitan yang ada saat ini. Beberapa teori tersebut antara lain:

2.2.1 Implementasi Kebijakan

Pemahaman implementasi kebijakan dikaitkan dengan undang-undang melalui kebijakan yang selaras dengan kesejahteraan masyarakat. Suatu kebijakan dianggap efektif apabila telah dipraktikkan. Implementasi kebijakan mengacu pada tindakan nyata yang diambil setelah keluarnya arahan yang sah dari suatu kebijakan. Ini melibatkan pengelolaan masukan untuk menghasilkan keluaran yang bermanfaat bagi masyarakat. (Davidovitz & Cohen, 2023; Ege et al., 2021; Fuertes, 2021; Kirsop-Taylor et al., 2022; Rice et al., 2023). Urutan kebijakan mencakup pemberlakuan undang-undang, keputusan pengadilan, dan pengelolaan sumber daya. Kegiatan ini meliputi pengawasan, pemeriksaan, dan penatausahaan sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan implementasi kebijakan. Keberhasilan pada suatu implementasi kebijakan sangat bergantung pada prosesnya penetapan kebijakan.

Implementasi kebijakan merupakan komponen integral dari keseluruhan proses penetapan kebijakan publik. Selama implementasi kebijakan, salah satu pendekatannya

adalah agar kebijakan tersebut secara efektif mencapai standar dan tujuan yang telah ditentukan. Keterkaitan antara kebijakan publik dan pelaksanaan kebijakan tidak dapat dipisahkan, karena setiap kebijakan harus dilaksanakan dengan cara yang memungkinkan adanya penilaian yang jelas mengenai pengaruh dan konsekuensinya, yang pada akhirnya mengarah pada pencapaian tujuan yang diinginkan. Kebijakan dirancang dengan tujuan tertentu, dan langkah penting dalam proses kebijakan adalah implementasi. Pada tahap ini, dampak kebijakan diterapkan dan dievaluasi untuk melihat apakah kebijakan tersebut memenuhi hasil yang diinginkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam kajian ini, implementasi mengacu pada proses penerapan kebijakan, yang akan menghasilkan dampak atau hasil tertentu.

Implementasi kebijakan menurut teori Donald Van Meter dan Carl Van Horn yang terdapat dalam buku Muliani S. dengan judul “Analisis Jaringan Implementasi Kebijakan” dalam (Muliani S, 2019) mengutip teori implementasi kebijakan menurut Donald Van Meter dan Carl Van Horn dipengaruhi oleh enam variabel, yaitu :

- a. Standar tujuan sasaran kebijakan
Standar dan tujuan kebijakan merupakan faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Pada hakekatnya standar dan tujuan kebijakan ini mengacu pada tujuan khusus yang perlu dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kriteria dan tujuan kebijakan harus jelas dan dapat diukur untuk memfasilitasi pencapaiannya.
- b. Sumber daya
Sumber daya adalah variabel kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan. Ada beberapa komponen sumber daya, yang terdapat di bawah ini:
 1. Sumber Daya Manusia (Staf)
Dalam melaksanakan kebijakan, pegawai staf merupakan aset utama. Anggota staf sangat penting bagi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, sehingga penting untuk memastikan bahwa jumlah dan beban kerja mereka sesuai dan bahwa mereka memiliki kemampuan yang diperlukan.
 2. Sarana dan Prasarana
Infrastruktur fisik merupakan elemen penting dalam pelaksanaan implementasi kebijakan. Penyediaan sarana dan prasarana akan membantu kelancaran pelaksanaan suatu program.

3. Sumber Daya Anggaran

Faktor penentu keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah ketersediaan anggaran yang dialokasikan secara khusus untuk tujuan operasional.

c. Komunikasi antar organisasi

Keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh interaksi antar organisasi yang merupakan variabel ketiga. Dalam pelaksanaan suatu program, beberapa lembaga internal dan eksternal berperan penting dalam mendukung keberhasilan pelaksanaan program. Oleh karena itu, penting untuk membangun dukungan dan koordinasi di banyak lembaga untuk memastikan kelancaran pelaksanaan program dan selaras dengan tujuannya.

d. Karakteristik agen pelaksana/implementor

Keberhasilan suatu program dipengaruhi oleh kualitas orang yang melaksanakannya, yang merupakan variabel keempat. Hal ini mencakup kerangka birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang terjadi. Sejauh mana struktur organisasi birokrasi memberikan bantuan dalam melaksanakan suatu program.

e. Kondisi ekonomi, sosial dan politik

Faktor kelima yang mempengaruhi efektivitas suatu program adalah lingkungan sosial dan ekonomi politik yang ada. Keadaan tersebut antara lain suasana kondusif yang dapat mempermudah terselenggaranya pelayanan melalui POEDAK. Lingkungan yang dimaksud adalah sejauh mana lingkungan eksternal mempengaruhi efektivitas kebijakan pemerintah yang ada.

f. Disposisi pelaksana/implementor

Faktor keenam yang mempengaruhi eksekusi kebijakan adalah disposisi atau sikap pelaksana. Disposisi memegang peranan penting dalam strategi pelaksanaan suatu kebijakan. Ketika menerapkan kebijakan, pelaksana harus memiliki kualitas tertentu seperti profesionalis dan akuntabilitas.

Dengan menggunakan ide dan variabel tersebut, permasalahan yang harus diatasi adalah kesulitan-kesulitan yang muncul pada saat perubahan organisasi, baik internal maupun eksternal. Apakah kesulitan ini berkaitan dengan otoritas hierarki dari faksi yang paling tidak berpengaruh dalam organisasi terkait, serta jumlah keterlibatan yang ditunjukkan oleh masing-masing individu atau kelompok dalam organisasi.

2.2.2 *E-government*

E-government merupakan model interaksi alat teknologi informasi dan komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dan entitas daerah melalui media teknologi. Perhatian utama mengenai penyediaan layanan pemerintah melalui sarana elektronik adalah kualitas layanan, yang mencakup faktor-faktor seperti aksesibilitas dan respon yang cepat terhadap masyarakat (Tasyah et al., 2021). *E-government* adalah penggunaan teknologi dan jaringan berbasis data untuk mengelola sistem pemerintahan secara efektif dan memberikan layanan kepada masyarakat. *E-government* melibatkan penggunaan ide dan teknologi, yang memerlukan penggunaan pendekatan keilmuan yang beragam untuk memastikan implementasi yang optimal dan menyeluruh oleh badan pemerintahan (Chuah et al., 2024; Hossin et al., 2023; Jin & Dong, 2023; Vento & Kuokkanen, 2022; Zorali & Kanipek, 2023).

Penyediaan layanan *e-government* kepada masyarakat sangat penting untuk menekankan pentingnya integritas dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk memastikan pelaksanaan yang efektif, bahwa layanan berbasis teknologi tidak hanya mengandalkan situs *website* atau aplikasi, namun juga memberikan dukungan dan bantuan dalam kegiatan pemerintah, sehingga meningkatkan persepsi masyarakat bahwa mereka terbantu oleh layanan tersebut (Ahmad et al., 2022). Pesatnya perkembangan globalisasi dan modernisasi mengharuskan penerapan *e-government*. Terlepas dari preferensi pribadi, penting bagi semua tingkat pemerintahan, termasuk otoritas pusat dan daerah, untuk menggunakan teknologi digital guna memodernisasi administrasi dan layanan publik. Transformasi ini bertujuan untuk meningkatkan fleksibilitas hubungan antara pemerintah dan seluruh pihak yang terlibat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. (Yunas, 2020).

Gagasan *e-government* dalam pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang melibatkan langsung masyarakat merupakan komponen yang krusial. Praktisnya, pemanfaatan pelayanan berbasis teknologi dimaksudkan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih fokus kepada masyarakat. *E-government* merupakan sistem berbasis internet yang mengelola informasi dan pelayanan publik, yang bertujuan untuk mengubah interaksi dengan masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya. *E-government* mempunyai

potensi yang signifikan untuk meningkatkan operasional pemerintahan dengan memfasilitasi lebih banyak keterlibatan pemangku kepentingan dalam pelayanan publik. Tujuan penerapannya adalah untuk memungkinkan digitalisasi seluruh operasional pemerintah, sehingga menyederhanakan fungsi kebijakan dan layanan..

Melalui penerapan *e-government* guna untuk memfasilitasi peningkatan keterlibatan dan kerja sama publik/komunitas, yang merupakan kebutuhan penting bagi pemerintah dalam upayanya memodernisasi layanan publik dengan memasukkan teknologi digital ke dalam sektor publik (Paradigma & Prakoso, 2020). Pemanfaatan teknologi digital pada Pelayanan administrasi kependudukan dalam memudahkan kemajuan *e-government* yang meliputi pelayanan kependudukan dan administrasi organisasi kelembagaan. Integrasi ini meningkatkan kinerja operasional. Dalam konteks *e-government*, hal ini dipandang sebagai penyederhanaan prosedur pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu sistem yang dapat dianut secara universal oleh seluruh masyarakat.. (Pariaman et al., 2020).

2.2.3 POEDAK

Pelayanan *Online* Pendaftaran Administrasi Kependudukan (POEDAK) merupakan layanan berbasis *website* yang disediakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gresik. Melalui pelayanan ini warga Kabupaten Gresik untuk mendaftar layanan administrasi kependudukan hanya dengan melalui situs resmi. Pelayanan yang diberikan POEDAK bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengoptimalkan proses pengajuan berbagai layanan adminduk dan capil yang diantaranya pengajuan dokumen KK, AKTA (kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian). Merujuk Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang pelayanan publik bahwasannya Pemerintah Kabupaten Gresik berkewajiban menyelenggarakan pelayanan bagi setiap penduduk di wilayah Kabupaten Gresik dalam memenuhi hak dasarnya.

Sesuai dengan kebijakan Permendagri Nomor 109 Tahun 2019 memberikan anjuran penggunaan kertas HVS A4 putih ukuran 80 gram dengan tanda tangan elektronik (TTE) berbentuk kode QR untuk pencetakan seluruh dokumen Administrasi Kependudukan saat ini. Inisiatif ini sangat memudahkan warga dalam mencetak surat-surat administrasi dari kenyamanan rumah mereka sendiri, sehingga

tidak perlu lagi mengunjungi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Gresik. Namun untuk keperluan pendaftaran e-KTP dan KIA, bagi yang mengajukan tetap diwajibkan mengunjungi kelurahan masing-masing atau Mall Pelayanan Publik Kabupaten Gresik. Sebagaimana dalam kedua pelayanan tersebut membutuhkan cetak blanko yang mengharuskan masyarakat harus datang langsung karena perekaman. Untuk pengambilan blanko sesuai dengan persediaannya, jika sudah tersedia maka bisa langsung jadi.

Melalui layanan POEDAK siapa pun yang ingin mengirimkan dokumen dapat dengan mudah mengakses dan melacak perkembangan pengajuannya di menu aktivitas *website*. Pengaruh POEDAK meluas secara signifikan karena keterlibatannya tidak hanya dalam kegiatan POEDAK secara otonom yang dilakukan langsung oleh masyarakat, tetapi juga melalui kerjasama dengan banyak institusi termasuk rumah sakit, desa, dan kelurahan yang difasilitasi oleh Disdukcapil. Setiap perusahaan memiliki registrasi yang bertanggung jawab untuk menyerahkan dokumentasi layanan, yang bertujuan untuk memudahkan proses bagi mereka yang menghadapi kendala akibat teknologi digital (Setiawan, 2022).

Tujuan dari program POEDAK adalah untuk mengefektifkan penyelenggaraan pengelolaan administrasi kependudukan di Kabupaten Gresik. Program POEDAK dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi, keringkasan, dan kemudahan penggunaan pelayanan dokumen administrasi dengan mengoptimalkan pelayanan berbasis *online* sebagai sarana reformasi birokrasi. Sebagaimana disebutkan dalam pengajuan berkas, masyarakat umum dapat mengaksesnya melalui ponsel atau perangkat Android. Masyarakat yang tidak dapat menggunakan perangkat seluler digital dapat mengajukan permohonan melalui registrasi POEDAK desa dan kecamatan.