

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak terlepas dari suatu siklus kehidupan. Yang berarti manusia akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam hidupnya, diantaranya yaitu kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, dan berbagai peristiwa penting lainnya. Peristiwa-peristiwa penting tersebut perlu dilakukan pencatatan karena diharapkan dapat terciptanya keadaan masyarakat yang tertib dan teratur serta demi terjaminnya kepastian hukum. Masyarakat harus memiliki kesadaran bahwa seseorang perlu memiliki bukti tertulis dalam menentukan status seseorang atas peristiwa-peristiwa yang menyangkut administrasi kependudukan. (Endah, 2020:1)

Masalah administrasi kependudukan di Indonesia merupakan hal yang sangat berperan dalam pembangunan, dimana dari sistem administrasi penduduk tersebut dapat diketahui tentang data-data penduduk dan informasi yang sesuai dengan keadaan penduduk dan tentang kondisi daerah tempat tinggal penduduk. Negara Kesatuan Republik Indonesia berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada hakikatnya berkewajiban memberikan perlindungan dan pengakuan atas status hukum atas Peristiwa Kependudukan maupun Peristiwa Penting yang dialami oleh seluruh lapisan masyarakat yang berada dalam suatu wilayah. (Endah, 2020:1)

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan salah satu pelayanan terhadap masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan tanggungjawab pemerintah kota/kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari desa/kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran dokumen kependudukan, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai warga negara Indonesia.

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan, pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi warga negara atau pemerintahan untuk melayani warga negaranya (Rohman dalam Lestari dkk, 2015:1).

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bagian b yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Maka dari itu, pelayanan publik memiliki peranan penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah daerah.

Selanjutnya tuntutan terhadap peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Gambaran buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan, tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, agar terwujudnya system penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sebagai implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga/pemerintahan daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi. Pelayanan publik diuraikan bahwa segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyedia fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Damanpour (dalam Malik dkk, 2015:3) mengatakan bahwa pelayanan inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Wahab (dalam Malik dkk, 2015:3) beberapa unsur-unsur penerapan anatara lain:

- a. Adanya program yang dilaksanakan
- b. Adanya kelompok target, yaitu masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program tersebut
- c. Adanya pelaksanaan, baik organisasi atau perorangan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan, pelaksanaan maupun pengawasan.

Pada tahun 2020 Ombudsman RI telah menerima laporan atau pengaduan masyarakat terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik sebanyak 7.204 laporan. Terdapat 3 jenis laporan masyarakat berdasarkan dugaan maladministrasi terbanyak yaitu penundaan berlarut (31,57%), penyimpangan prosedur (24,77%), dan tidak memberikan pelayanan (24,39%). Salah satu

instansi yang mendapatkan laporan pengaduan terbanyak adalah pemerintah daerah yaitu sebanyak 39,59% (Ombudsman Republik Indonesia 2020). Hal ini menunjukkan bahwa, masih banyak instansi pemerintah daerah yang belum meningkatkan pelayanan publiknya dimasa pandemik ini. Pemerintah didorong untuk melakukan berbagai perubahan dan inovasi sebagai pendekatan baru dalam memperbaiki kualitas pelayanan sektor publik. Hal ini dilakukan sebagai respon berbagai keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang lambat dan kurang terstruktur. (Salam 2021). Inovasi dalam pelayanan publik saat ini menjadi unsur penting, dengan adanya inovasi di lingkungan pemerintahan dapat menjadi solusi permasalahan publik yang ada dan dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan pelayanan publik kepada masyarakat (Haryani dan Yanartin 2020).

Semakin majunya perkembangan zaman, pemanfaatan teknologi informasi dapat menjadi solusi dalam permasalahan pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pemerintah menggunakan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi, koordinasi, dan kontak sosial dengan *stakeholders* guna mewujudkan penyelenggaraan urusan pemerintahan yang efektif, efisien dan transparan. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya kecurangan dalam memberikan pelayanan, dan ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi.

Perkembangan zaman menjadi hal yang tidak bisa ditinggalkan, dengan masuknya teknologi yang begitu pesat maka kesibukan di tengah masyarakat menjadi suatu hal yang tidak bisa dilepas, terutama masyarakat perkotaan yang menjadi pusat pemerintahan, pusat industri, pusat perdagangan, dan lain sebagainya. (Hadi, Nurjaman, & Apriyanto, 2020)

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara daring dibentuk untuk lebih mempermudah masyarakat dalam hal pengurusan seperti pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak, pengakuan anak, dan sebagainya.

Penerapan teknologi informasi saat ini sudah banyak diterapkan di berbagai kota di Indonesia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya di Kabupaten Bekasi yang menyelenggarakan berbagai pelayanan publik yaitu salah satunya di bidang administrasi kependudukan yang menjadi tanggungjawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi yang merupakan instansi pemerintahan yang memberikan fasilitas pelayanan pada bidang administrasi kependudukan dalam penataan dan penerbitan

dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Bekasi.

Kabupaten Bekasi dengan jumlah penduduk 3.113.017 jiwa, terdapat 23 Kecamatan, 180 Desa dan 7 Kelurahan di Kabupaten Bekasi membuat pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan yang prima sangat dibutuhkan karena setiap harinya terdapat banyak permohonan pelayanan administrasi kependudukan. (Kabupaten Bekasi dalam Angka, 2021).

Berdasarkan data yang didapatkan dari <https://disdukcabil.bekasikab.go.id/lihat-poling.html> memperlihatkan bahwa 75% masyarakat menilai bahwa kebutuhannya tidak terpenuhi dengan baik oleh Disdukcabil Kabupaten Bekasi.

Gambar 1.1 Hasil Jejak Pendapat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi



Sumber : Website [Disdukcabil.bekasikab.go.id](https://disdukcabil.bekasikab.go.id), 2022

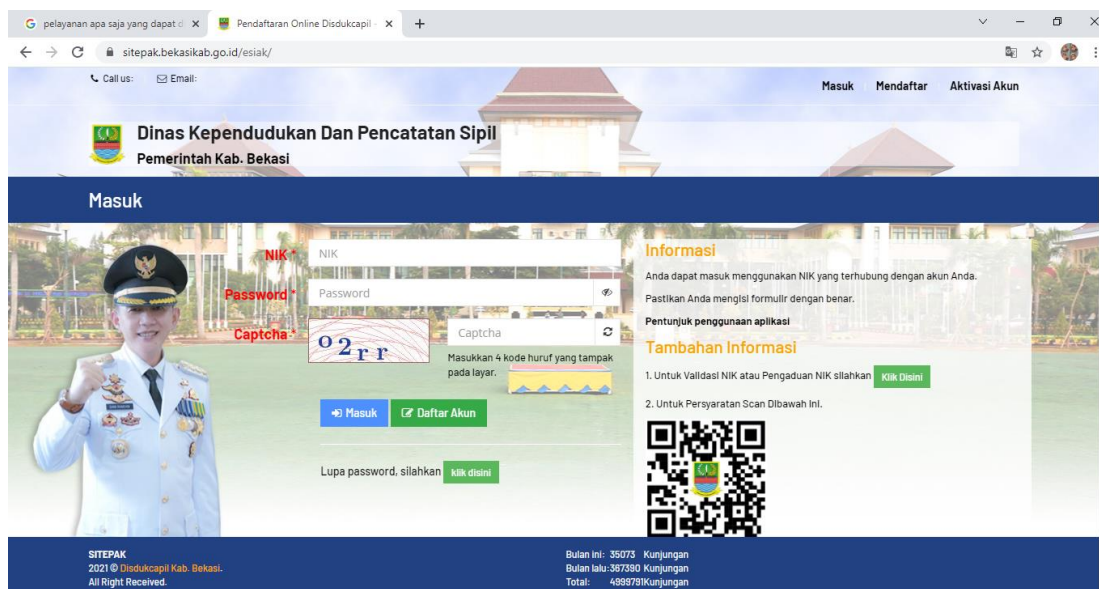
Berdasarkan gambar diatas dapat diketahui bahwa 75% masyarakat menilai bahwa kebutuhannya tidak terpenuhi dengan baik oleh Disdukcabil Kabupaten Bekasi. Data ini menunjukkan bahwa masih banyak kekurangan dalam pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Angka 75% bukanlah angka yang kecil, hal ini seharusnya menjadi evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi untuk memperbaiki pelayanannya.

Mengacu pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, pelayanan administrasi kependudukan secara daring merupakan proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis web dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi. Pelayanan administrasi

kependudukan secara daring memiliki tujuan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang efektif dan efisien.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi memanfaatkan momentum pandemik Covid-19 untuk melakukan pembaruan dalam pemberian pelayanan, dengan alasan memaksimalkan sistem digitalisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi meluncurkan website sitepak.bekasikab.go.id sebagai upaya untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya di bidang administrasi kependudukan dan bertujuan untuk menghindari kerumunan warga yang ingin membuat administrasi kependudukan.

Gambar 1.2 Website Sitepak



Sumber : Webiste Sitepak, 2022

Aplikasi Sistem Informasi Terpadu Pelayanan Administrasi Kependudukan (SITEPAK) merupakan media pendaftaran online warga Kabupaten Bekasi dalam pengurusan dokumen kependudukan. Aplikasi SITEPAK adalah aplikasi berbasis website

Salah satu inovasi pelayanan publik yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah pengajuan dokumen kependudukan melalui website yang dapat diakses melalui halaman <http://sitepak.bekasikab.go.id>. Melalui website ini masyarakat Kabupaten Bekasi dapat mengakses layanan administrasi kependudukan seperti permohonan akta kelahiran WNI, KTP elektronik, Kartu Keluarga, surat pindah dari Kabupaten Bekasi, dan surat datang dari luar Kabupaten Bekasi.

Gambar 1.3 Keluhan Masyarakat Melalui Instagram



Sumber : Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi (@disdukcapilkabbekasi3216), 2022.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan, terdapat beberapa permasalahan ataupun hambatan yang terjadi pada pelayanan administrasi kependudukan secara daring yaitu :

1. Website sitepak.bekasikab.go.id yang sulit diakses;
2. Sistem pelayanan mengalami *trouble* atau *error* karena koneksi yang tidak stabil pada saat pemohon sedang upload atau input data. Serta *trouble* seperti tidak terkirimnya notifikasi SMS dari pihak Disdukcapil mengenai pemberitahuan berkaitan dengan kepentingan pembuatan dokumen;
3. Kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh Disdukcapil Kabupaten Bekasi kepada masyarakat tentang tata cara pemohonan melalui daring. Sebagaimana yang diungkapkan oleh ibu Rahayu (warga Desa Burangkeng) pada tanggal 11 Maret 2023 “Saya tidak tahu kalau membuat KK dilakukan secara online, ketika tahu ada acara BOTRAM “Berkolaborasi Terus Melayani” yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi di Stadion Mini Cijengkol Kecamatan Setu saya datang.
4. Masih banyak masyarakat yang enggan memanfaatkan teknologi. Hal ini menyebabkan masyarakat beranggapan bahwa mengurus pembuatan dokumen

melalui daring justru akan mempersulit. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Mujirah (Warga Desa Cijengkol) “Kebetulan saya mau buat KTP baru teh, sudah datang langsung ke kantor kecamatan tapi ternyata harus mengajukan permohonan secara online. Saya kurang paham kalau disuruh upload-upload data begitu, udah gitu takut jadinya lama”.

Oleh sebab itu, setelah memaparkan berbagai permasalahan yang ada, maka dalam penelitian ini akan menguraikan bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Dengan judul penelitian yaitu “Implementasi Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yang dapat ditulis yaitu:

1. Bagaimana implementasi Permendagri Nomer 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?
2. Apakah ada hambatan dalam pelaksanaan Permendagri Nomer 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi?
3. Upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring?

1.3 Tujuan Penelitian

1.2.1 Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Permendagri Nomer 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan Permendagri Nomer 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dalam mengatasi hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring?

1.4 Signifikasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang pernah ada sebelumnya, maka penelitian ini membagi signifikasi menjadi 2 hal, yaitu signifikasi akademik dan signifikasi praktis.

1.4.1 Signifikasi Akademik

Berbagai penelitian tentang implementasi kebijakan pelayanan adminduk secara daring telah banyak dilakukan sebelumnya. Jumlah kajian pustaka penelitian sebelumnya yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini yaitu (10) sepuluh jurnal.

Rujukan pertama dari penelitian yang berjudul, Efektivitas Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring (Studi di Disdukcapil Kota Magelang dalam Rangka Mewujudkan Good Governance) oleh Verent Nadya Chrismonita, dkk, Universitas Muhammadiyah Magelang, tahun 2020. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris, serta analisis menggunakan metode kualitatif dengan sifat deskriptif. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu dalam pelaksanaan pelayanan daring belum efektif diterapkan dalam mewujudkan good governance karena terbatasnya sumber daya manusia, masih perlunya pembenahan sarana dan fasilitasnya, serta bentuk sosialisasi kepada masyarakat yang belum maksimal.

Rujukan kedua dari penelitian yang berjudul Problematika Implementasi Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan oleh Adila Almas Hasna Asyari, dkk, Jurnal Inovasi Penelitian, tahun 2021. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu implementasi Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring di Disdukcapil Kabupaten Grobogan dalam penerapan pelayanan daring dilakukan melalui aplikasi simple tenan, telah berjalan dengan aturan yang ditetapkan. Hambatan yang dialami yaitu permasalahan tentang server dan jaringan pada aplikasi yang kurang, kurangnya sosialisasi dan pendampingan terhadap masyarakat dalam penggunaan pelayanan.

Rujukan ketiga pada penelitian ini yaitu Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi “E-DUKCAPIL” Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang, oleh Neni Suwarni (2021). Dari penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan kartu keluarga melalui aplikasi “E-Dukcapil” belum sepenuhnya ideal. Hal ini dikarenakan aplikasi baru diimplementasikan selama 3 bulan, dan permasalahan seperti gangguan server masih sering terjadi. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pemanfaatan teknologi informasi dan minimnya sumber daya manusia aparatur pelaksana yaitu jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang hanya setara dengan 40 orang.

Penelitian keempat ditulis oleh Vani Pebriani & Abd Rohman (2019), yang berjudul Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang. Metode yang digunakan dalam metode penelitian kualitatif dengan teknik penentuan informan menggunakan snowball sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program Inovasi Pelayanan Publik Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (GAMPIL) Kota Malang sudah memangkas birokrasi dengan penyederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan melalui penetapan Standar Pelayanan (SP) melalui tiga inovasi yaitu, Paket Hemat (PaHe), Metode Jemput dan Antar Bola serta Mobile e-KTP Recording, dengan menggunakan empat (4) aplikasi berbasis online, yaitu: aplikasi JITSI, Only Office, WhatAct, dan Dear Diary.

Penelitian kelima ditulis oleh Tania Firda Anggraini Maruao et al. (2020). Penelitian ini mengenai Penerapan Inovasi Pelayanan Publik GO-DOK Di Kota Tasikmalaya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dan bagaimana strategi pengembangan inovasi pelayanan GO-DOK yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Tasikmalaya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian ini adalah Pelayanan inovasi GODOK ini dapat diimplementasikan oleh seluruh lapisan masyarakat. Setelah melihat prosedur atau proses pelayanan inovasi GO-DOK, tentunya keseluruhan proses dengan mudah dijalankan ataupun diamati.

Penelitian keenam ditulis Bela Puspasari & Cahyo Sasmito (2019) yang berjudul Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dan juga mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori inovasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik sudah efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri menjadi alternatif untuk pelayanan dan sudah efisien baik waktu maupun tenaga dalam proses kerja dari Anjungan Layanan Mandiri. Faktor pendukung Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik yaitu cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri yang sangat mudah, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus surat yang diinginkan, faktor pendukung lainnya adalah sistem sosial yaitu sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang sudah bisa mengakses Anjungan Layanan Mandiri. Sedangkan faktor penghambatnya adalah jaringan internet yang tidak stabil sehingga input data pemohon pelayanan menjadi terganggu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri, dan tidak terdapat pegawai khusus sebagai pemandu Anjungan Layanan Mandiri.

Penelitian ketujuh mengenai Implementasi Inovasi Pelayanan Sekali Talu (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Penelitian ini ditulis oleh Dewi Febriliyanti et al. (2020). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja yang menjadi hambatan dalam Implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Inovasi Pelayanan Sakali Talu (KK, Akta, KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dilihat dari keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, kemudahan diamati, sudah dapat dikatakan baik meskipun masih ada hal-hal yang perlu diperbaiki.

Penelitian kedelapan mengenai Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu) oleh Viktoria Ndia dan Cahyo Sasmito (2019). Penelitian

ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 in 1 dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 pada Disdukcapil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 in 1 ini adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara online dan perbedaan biodata pada kartu keluarga dengan Akta Nikah. Sedangkan untuk faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi layanan sudah baik, serta kerjasama antara Disdukcapil dengan Rumah Sakit atau Puskesmas di Kota Batu.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, maka dapat dijabarkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti dilihat dari aspek keterbaruan dalam penelitian ini membahas bagaimana implementasi kebijakan Permendagri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi melalui website SITEPAK dikaitkan dengan Model Edward III yaitu Komunikasi, Suber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

1.4.2 Signifikansi Praktis

Signifikansi praktis penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi titik acuan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan secara daring oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Peneliti juga berharap hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan evaluasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dan masukan untuk instansi tentang implementasi kebijakan pelayanan publik, untuk meningkatkan pelayanan dan fasilitas dalam mengurus data kependudukan.
2. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran atau sebagai salah satu bahan acuan atau referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah serupa.
3. Sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi Strata-1 (S1) di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Islam 45 Bekasi.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan laporan penelitian implementasi kebijakan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi, sistematika penulisan ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran penelitian yang jelas dan sistematis sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini diawali dengan bagian pertama yaitu pemaparan tentang pelayanan publik, yang kedua mengenai permasalahan, bagian ketiga mengenai pertanyaan penelitian, bagian keempat tujuan penelitian, bagian kelima signifikansi akademik dan praktis, dan bagian keenam sistematika penulisan.

Bab II Kerangka Teori

Pada bab ini akan memberikan penerapan berupa definisi atau indikator yang mengacu pada judul penelitian. Bab II ini membahas tentang implementasi kebijakan, pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, administrasi kependudukan, kerangka pemikiran, definisi operasional dan juga asumsi penelitian.

Bab III Metodologi Penelitian

Untuk perolehan data, pada bab ini akan menjelaskan paradigma, metode, desain penelitian, populasi dan sampel, teknik perolehan dan pengumpulan data, waktu penelitian dan keterbatasan penelitian.

Bab IV Pembahasan Hasil Penelitian

Pada bagian ini berisi analisis dari hasil pengolahan data dan pembahasan mengenai Implementasi Peraturan Kementerian Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi.

Bab V Kesimpulan

Dan pada bab penutup ini akan membahas mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian, rekomendasi akademik maupun praktis dan kesimpulan.

Daftar Pustaka

Daftar pustaka berisi tentang judul-judul jurnal, buku, alamat website dan produk hukum yang menjadi referensi dalam penelitian ini.