

## **IMPLEMENTASI APLIKASI DOKTER KEPENDUDUKAN ONLINE (STUDI PADA LAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN GRESIK)**

**Ahmad Rizal Wirawan**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[Rizalwirawan26@gmail.com](mailto:Rizalwirawan26@gmail.com)

**Tjitjik Rahaju, S.Sos.,M.Si**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum  
Universitas Negeri Surabaya  
[tjitjikrahaju@unesa.ac.id](mailto:tjitjikrahaju@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pemerintah Indonesia saat ini menerapkan kebijakan berbasis teknologi pada pelayanan administrasi kependudukan supaya tercipta kemudahan dan efisiensi. Semua daerah wajib menerapkan kebijakan tersebut dan salah satunya adalah Kabupaten Gresik. Dengan meluncurkan aplikasi Dr. Kepo pada akhir tahun 2017 Dispendukcapil Gresik menerapkan pelayanan administrasi kependudukan online yang dinamakan Dr. Kepo yang dapat diakses oleh masyarakat Gresik dengan menggunakan nomor Kartu Keluarga. Dengan demikian maka diharapkan terciptanya pelayanan administrasi kependudukan secara mudah dan cepat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara, *purposive sampling*, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Implementasi kebijakan aplikasi Dr. Kepo berdasarkan faktor yang mempengaruhi kebijakan publik menurut George C.Edward III yaitu:1) Komunikasi, Dispendukcapil Gresik menyampaikan kebijakan Dr. Kepo kepada register melalui pertemuan tatap muka rutin berdasarkan pembagian wilayah kerja.2)Sumber Daya, Dispendukcapil Gresik mengadakan Bimbingan teknologi kepada para register, menyediakan sarana informasi bagi para register berupa grup media sosial dan memfasilitasi PC serta jaringan internet kepada para register. 3) Disposisi, Implementor Dr.Kepo harus memiliki sikap yang mengetahui tugas dan disiplin masing-masing yang menjadi tanggung jawab. Komitmen, Pemerintah Kabupaten Gresik memberikan tunjangan khusus senilai Rp.250.000,- dalam satu tahun melalui ADD Pemkab Gresik. 4) Struktur Birokrasi, Kebijakan aplikasi Dr. Kepo memiliki SOP yang didasarkan pada Peraturan Bupati Gresik nomor 32 tahun 2016 yang menjadi pedoman pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo dan penyelarasan tindakan para register. fragmentasi, semua unit kerja instansi pelaksana kebijakan aplikasi Dr. Kepo terlibat dalam proses implementasi karena Kasi dan Staf kerjasama dan inovasi pelayanan Dispendukcapil Gresik menjadi aktor utama karena memiliki wewenang lebih dalam penyebaran tugas dan tanggung jawab kepada para implementor. Saran peneliti adalah menambah sarana sosialisasi kepada pihak eksternal, melakukan survey dan fasilitasi ulang, menambah agenda pertemuan tatap muka rutin.

**Kata Kunci: Implementasi, kependudukan, online**

### **Abstract**

The Indonesian government is currently implementing a technology-based policy on population administration services to create convenience and efficiency. All regions must implement the policy and one of them is Gresik Regency. By launching Dr. Kepo application at the end of 2017 Department of Population and Civil Registration Gresik District implements an online population administration service called Dr. Kepo that can be accessed by Gresik community by using family card number. Thus it is expected to create population administration services easily and quickly. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The research location is the Gresik Regency Population and Civil

Registration Service. Data collection techniques consist of observation, interviews, purposive sampling, and documentation. The data analysis technique is done by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of the study show policy implementation of Dr. Kepo application based on factors that influence public policy according to George C. Edrward III, namely: 1.) Communication, Department of population and civil registration Gresik district conveys Dr. Kepo policy to registers through regular face-to-face meetings based on the division of work area. 2) Resource, Department of population and civil registration Gresik district conducts technology guidance to registers, provides information facilities for registers in the form of social media groups and also facilitate PCs and internet networks to registers.

3) Disposition, Dr. Kepo's Implementers must have an attitude that knows each task and discipline that is the responsibility. Commitment, Gresik District Government gives special allowance worth Rp.250.000,- in one year through Gresik regional income. 4) Bureaucratic Structure, application policy of Dr. Kepo has Standard Operating Procedure based on Regents Gresik Regulations number 32 of 2016 which is guideline for implementation of Dr. Kepo application and becomes align the actions of the registers. Fragmentation, work unit of the policy implementing agency of Dr. Kepo application involved in the implementation process because section chief and cooperation staff and service innovation of Department of Population and Civil Registration Gresik District becomes the main actor because it has more authority in the distribution of tasks and responsibilities to the implementers. Researcher's suggestion is to add a means of socialization to external parties, conduct re-survey and facilitation and add to the agenda of routine face-to-face meetings.

**Key Word: Implementation, population, online**

## PENDAHULUAN

Kebijakan publik menurut Carl Friedrich adalah serangkaian tindakan/ kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan hambatan (kesulitan kesulitan) dan kemungkinan kemungkinan (kesempatan kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Agustino, 2012:7).

Kebijakan publik bersifat penting karena menyangkut aspek kehidupan masyarakat oleh karena itu pemerintah sebagai penyelenggara negara wajib memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut. Kebijakan publik dapat dikatakan efektif apabila program kebijakan yang disetujui berjalan tepat pada tujuan dan sasaran objek kebijakan tersebut, maka dalam mencapai tujuan yang diharapkan kebijakan publik memiliki tahapan tahapan dalam pelaksanaannya yang meliputi: penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan (Winarno, 2002:32). Kebijakan publik akan menjadi lebih baik jika pihak pihak yang berkepentingan baik dari pemerintah maupun non pemerintah berperan dalam pembuatan kebijakan publik mengingat setiap aktor kebijakan publik memiliki fungsi dan peranya masing masing dalam perumusan kebijakan publik tak terkecuali masyarakat karena mereka yang mengetahui seluk belum permasalahan yang timbul pada lingkungan mereka dan hal tersebut akan membawa dampak positif karena dapat membangun masyarakat yang sadar hukum dan politik serta berakhlak baik.

Kebijakan publik memiliki ruang lingkup yang luas karena mencakup berbagai sektor atau bidang pembangunan seperti kebijakan publik dibidang kesehatan, pertanian, transportasi, pertanahan dan sebagainya. Apabila dilihat dari segi hirarkinya maka kebijakan publik bersifat nasional, regional dan lokal, seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan pemerintah provinsi, peraturan pemerintah kabupaten/ kota, keputusan presiden/ menteri, keputusan bupati/ kota

(Subarsono, 2015:3).

Kebijakan publik menjadi lebih sempurna jika setiap pemerintah daerah mampu berinovasi dalam memberikan jawaban untuk mengatsi persoalan yang timbul pada masyarakat hal ini diharapkan dapat dijadikan contoh untuk daerah yang lain yang membutuhkan inovasi yang sama, maka tidak jarang terjadi adopsi kebijakan publik dari suatu daerah untuk diterapkan kepada Daerah lain yang mengalami suatu permasalahan atau kondisi yang sama.

Kebijakan publik telah berusaha disempurnakan dari masalah yang ringan hingga yang kompleks supaya mengikuti perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat maka tidak heran jika pemerintah daerah berusaha menerapkan prinsip baru atau menerapkan sistem berbasis teknologi demi tercapainya suatu tujuan.

Salah satu persoalan yang kompleks dan bersifat dinamis adalah pelayanan masyarakat, karena pelayanan publik juga merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat yang wajib diperoleh dari penyelenggara negara. Disisi lain masyarakat menuntut kemudahan dan kemurahan dalam mendapatkan pelayanan publik karena seperti yang diketahui pelayanan publik di Indonesia terkesan lamban, berbelit belit dengan banyaknya prosedur maka dalam hal ini penerapan teknologi dalam pelayanan publik merupakan jawaban atas permasalahan tersebut.

Pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan satu dari sekian banyaknya pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah yang masih ditemui berbagai keluhan masyarakat dan permasalahan, diantaranya lambannya pelayanan, banyaknya prosedur, keterbatasan waktu dan SDM. Seperti yang diketahui pelayanan Administrasi Kependudukan merupakan pelayanan yang penting bagi masyarakat karena layanan tersebut menyediakan pencatatan dan penerbitan dokumen resmi yang wajib dimiliki oleh warga negara demi terciptanya keabsahan data penduduk. Hingga saat ini beberapa pemerintah daerah sudah menerapkan teknologi dalam pelayanan administrasi kependudukan, salah satunya adalah Pemerintah Kabupaten Gresik.

Pemkab Gresik melalui Peraturan Bupati Gresik nomor 32 tahun 2016 tentang Pedoman Pelaksanaan Pendaftaran dan Penerbitan Dokumen Administrasi Kependudukan meluncurkan aplikasi pelayanan administrasi kependudukan online “Dr. Kepo”, yang menempatkan Pemkab Gresik sebagai stelsel aktif yang selalu ingin tahu permasalahan registrasi kependudukan masyarakat Gresik. Dr. Kepo juga bisa dikatakan sebuah aplikasi cerdas versi android dan iOS yang terkoneksi dengan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang dicarancang dan digunakan mulai tahun 2016 sampai sekarang, masyarakat dapat mengakses langsung dengan android melalui playstore/google play untuk mengetahui diagnosa penyakit kependudukannya, mengambil resep dan mengobatinya secara online serta memanfaatkan layanan pendaftaran administrasi kependudukan secara online. Tujuan utama aplikasi Dr. Kepo adalah mewujudkan ketunggalan identitas melalui layanan digital untuk masyarakat yang edukatif yang didukung secara inklusif melalui penguatan peran petugas register desa/kelurahan ([dispendukcapilgresikkab.go.id/](http://dispendukcapilgresikkab.go.id/) diakses 17 januari 2019)

Aplikasi Dr. Kepo menyediakan beberapa layanan administrasi kependudukan online seperti akta kelahiran, akta kematian, perubahan data dan pindah. Layanan tersebut dapat diakses oleh masyarakat Gresik dengan menggunakan nomor kartu keluarga Kabupaten Gresik, setelah diakses aplikasi tersebut akan menunjukkan status administrasi kependudukan anggota keluarga dan apabila terdapat masalah administrasi kependudukan pada anggota keluarga maka aplikasi ini juga menyediakan informasi tata cara menangani persoalan tersebut, disisi lain masyarakat Gresik juga dapat menangani permasalahan administrasi kependudukan tersebut secara online pada aplikasi ini.

Dengan menggunakan aplikasi ini masyarakat dapat menangani permasalahan administrasi kependudukan melalui smartphone yang nantinya pemohon akan ditampilkan form pengisian serta syarat dan berkas yang dibutuhkan, setelah itu berkas yang sudah di submit tersebut akan diterima oleh register desa/kelurahan untuk diverifikasi, setelah itu register desa akan mensubmit data pemohon tersebut kepada register selanjutnya yaitu register kecamatan dan akan dilakukan verifikasi ulang dan yang terakhir data pemohon akan di submit kepada staf admin Dispendukcapil Gresik untuk diverifikasi ulang dan di cetak dokumen, jadi proses verifikasi melalui tiga tahap lebih efektif untuk mengurangi kesalahan data pemohon atau menjaga keabsahan berkas pemohon.

Dengan diluncurkannya aplikasi ini maka diharapkan dapat mempermudah pelayanan administrasi kependudukan masyarakat Gresik terhadap tuntutan dan keluhan (permasalahan) dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dari berbagai pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh aplikasi Dr. Kepo terdapat pelayanan yang tidak pernah sepi dari pemohon, yaitu pelayanan akta kelahiran, hal itu terbukti dari data tercatat pada awal tahun 2018 sampai bulan juni sebanyak 40.626 pemohon akta kelahiran. Angka tersebut

jauh lebih banyak jika dibandingkan dengan jumlah pemohon layanan yang lainnya, maka hal tersebut menjadi sorotan menarik dalam penelitian ini dikarenakan dengan adanya aplikasi Dr. Kepo dapat membantu mempercepat pelayanan serta mempermudah pelayanan akta kelahiran yang dapat di lakukan secara online juga. ([Dispendukcapil.gresikkab.go.id/dashboard/](http://Dispendukcapil.gresikkab.go.id/dashboard/) diakses 27 juni 2018).

Aplikasi Dr. Kepo memiliki SOP yang telah dibuat dan sahkan oleh kepala Dispendukcapil Gresik pada tahun 2017 untuk mengatur tata cara menjalankan pelayanan aplikasi tersebut bagi register dan staf. Hal tersebut sangat penting karena dengan adanya SOP maka menjadi pedoman bagi para pelaksana aplikasi tersebut, dengan demikian para pelaksana memiliki tugas dan tanggung jawab masing masing.

Dalam implementasinya, aplikasi Dr. Kepo masih menjadi sesuatu yang baru dikalangan masyarakat Gresik, hal itu dikarenakan Kabupaten Gresik tidak dapat disamakan dengan budaya masyarakat Surabaya yang sudah lebih dulu mengimplementasikan pelayanan administrasi kependudukan online “LAMPID”, hal tersebut menjadi menarik dimana budaya masyarakat Surabaya yang cenderung menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari hari maupun pelayanan administrasi kependudukan juga diterapkan pada kalangan masyarakat Gresik. Hal itu merupakan tantangan bagi Dispendukcapil Gresik selaku pemilik aplikasi tersebut dalam mempublikasikan aplikasi Dr. Kepo kepada masyarakat Gresik supaya dapat diterima dengan baik oleh masyarakat Gresik yang notabene sebagai target sasaran kebijakan aplikasi Dr. Kepo. Tidak hanya itu namun banyak tantangan Dispendukcapil Gresik dalam mensukseskan aplikasi Dr. Kepo seperti penyaluran informasi, fasilitasi, peningkatan kualitas SDM dan masih banyak lagi.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian terkait pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo dengan mengambil judul **“Implementasi Aplikasi Dokter Kependudukan Online (Studi Pada Layanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)”**.

## METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Dimana peneliti menjadi instrumen, oleh karena itu dalam penelitian kualitatif instrumennya adalah orang (*human instrument*) dan untuk dapat menjadi instrumen, maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengontruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna (Sugiyono, 2013). Fokus penelitian menetapkan fokus Spradley (dalam Sugiyono, 2013): *a focussed refer to a single cultural domain or a few related domains*” atau fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Lokasi penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. Subjek penelitian menggunakan kriteria tertentu (purposif). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan

cara observasi, wawancara, dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan cara data collection, data reduction, data display, conclusion drawing verification.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian terkait Implementasi Aplikasi Dokter Kependudukan Online di Dispendukcapil Gresik akan dikaji lebih dalam menggunakan teori faktor faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan publik menurut George C. Edrward III, yaitu: Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, Struktur birokrasi. Berikut adalah hasil penelitian yang telah dikaji menggunakan teori tersebut.

### Komunikasi

Suatu kebijakan harus dikomunikasikan secara jelas kepada implementor supaya mengetahui isi, tujuan, arah kebijakan serta sasaran kebijakan, hal itu bertujuan supaya para implementor dapat mempersiapkan apa yang harus dipersiapkan supaya tujuan dan harapan dapat dicapai sesuai harapan.

### Transmisi

Penyaluran komunikasi suatu kebijakan yang harus disampaikan kepada para pelaksana kebijakan dan masyarakat Gresik sebagai sasaran kebijakan aplikasi Dr. Kepo

Bentuk transmisi Dispendukcapil Gresik kepada masyarakat Gresik adalah melalui media elektronik seperti Instagram, berita online, dan website resmi Dispendukcapil Gresik, jadi masyarakat Gresik dapat mengetahui aplikasi Dr. Kepo melalui media elektronik tersebut. Untuk transmisi kepada para implementor Dispendukcapil Gresik mengadakan pertemuan tatap muka rutin kepada para register yang diadakan dua sampai 3 kali dalam satu tahun dengan cara membagi agenda pertemuan berdasarkan wilayah kerja Bupati Gresik, setiap register yang berada pada satu wilayah kerja Bupati Gresik dikelompokkan menurut agenda pertemuan tatap muka yang sudah ditentukan.

Bentuk sosialisasi yang dilakukan Dispendukcapil Gresik kepada masyarakat melalui media elektronik memang sangat efisien waktu dan biaya karena di era modern ini hampir semua orang menggunakan smartphone namun tidak semua masyarakat mengikuti perkembangan berita tentang kebijakan publik di daerah Gresik. Jadi peluang keberhasilan publikasi kepada masyarakat Gresik masih menjadi hambatan bagi Dispendukcapil Gresik.

Bentuk sosialisasi tatap muka yang *diadakan* Dispendukcapil Gresik kepada para implementor sangat efektif dalam mempublikasikan aplikasi Dr. Kepo yang akan dilimpahkan kepada para register, jadi para register diperkenalkan aplikasi tersebut secara rutin dan bergantian sesuai dengan agenda pembagian wilayah kerja. Dengan begitu para register dapat mengetahui untuk apa aplikasi tersebut diciptakan, siapa target sasaran aplikasi tersebut, dan bagaimana cara pengoperasian aplikasi tersebut secara detail. Maka harapan dan tujuan penerapan aplikasi Dr. Kepo dapat di capai.

### Kejelasan

Kebijakan harus ditransmisikan secara jelas kepada para implementor supaya tidak menimbulkan suatu kebingungan dikalangan para implementor. Implementasi layanan akta kelahiran pada aplikasi Dr. Kepo telah dikomunikasikan dengan jelas oleh Dispendukcapil Gresik kepada para register. Hal itu terbukti dari penyampaian petunjuk pelaksanaan kebijakan aplikasi Dr. Kepo kepada para implementor yang berada pada level pemerintahan desa, kecamatan dan Dispendukcapil Gresik. Hal tersebut didukung oleh data yang mengatakan bahwa seluruh daerah mengimplementasikan aplikasi Dr. Kepo namun hanya terdapat beberapa daerah di Kabupaten Gresik yang sampai saat ini aktif melayani pelayanan administrasi kependudukan online melalui aplikasi Dr. Kepo. seperti, Ujungpangkah, Dukuh, Panceng, Kedamean, Benjeng.

Kejelasan publikasi kepada para register sudah dilaksanakan oleh Dispendukcapil Gresik dengan baik karena jika suatu daerah sudah mengimplementasikan aplikasi Dr. Kepo maka baik register desa dan kecamatan sudah mengetahui dengan jelas maksud, tujuan dan fungsi mereka dalam mengimplementasikan layanan aplikasi Dr. Kepo.

### Konsistensi

Perintah kebijakan aplikasi Dr. Kepo harus dikomunikasikan kepada implementor secara konsisten atau tidak berubah ubah isi pesan yang disampaikan supaya tidak menimbulkan kebingungan dikalangan para implementor. Kebijakan aplikasi Dr. Kepo sudah diterapkan secara konsisten karena ada aturan yang berbentuk SOP dan akan terus berlaku selama belum ada aturan baru, tidak ada yang berhak mengganti aturan tersebut kecuali Dispendukcapil Gresik.

Kekonsistensian Dispendukcapil Gresik dalam menyampaikan aturan kepada para register sangat bagus karena isi SOP aplikasi Dr. Kepo mengandung aturan mutlak yang mengikat para implementor seperti kualifikasi pelaksana, alur data pemohon dokumen kependudukan, waktu pelayanan dan lain lain.

### SUMBER DAYA

Faktor penting pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo yang mencakup tentang alat dan bahan yang dibutuhkan untuk operasionalisasi, kualitas para pelaksana kebijakan, informasi, kewenangan.

### Staf

Staf merupakan sumber daya utama dalam suatu implementasi kebijakan karena berperan sebagai penggerak dan pelaksana program, dalam hal ini harus didukung oleh jumlah staf yang cukup dan kualitas staf yang baik.

Dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo pada level pemerintahan desa terdapat verifikator pertama yaitu register desa dan register desa saat ini secara struktural adalah miliknya desa, pada tingkatan selanjutnya terdapat verifikator kedua yaitu register kecamatan yang bertugas menerima data dan verifikasi data pemohon yang sudah disubmit dari verifikator desa, dan yang terakhir adalah staf admin Dispendukcapil Gresik sebagai verifikator terakhir.

Dalam meningkatkan kualitas staf, Dispendukcapil Gresik mengadakan Bimbingan Teknologi

kepada para register melalui acara pertemuan tatap muka yang rutin diadakan selama dua sampai tiga kali dalam satu tahun tersebut, jadi dalam acara tersebut para register juga dilatih keterampilan dalam pengoperasian aplikasi Dr. Kepo dengan baik.

Dari sisi jumlah staf, implementasi aplikasi Dr. Kepo tidak memiliki kendala terhadap jumlah staf karena semua register memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Dari sisi kualitas staf, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Desa Kebomas dan Kecamatan Kebomas terdapat register yang tidak memahami pengoperasian aplikasi Dr. Kepo, hal tersebut dipertegas oleh kasi administrasi kependudukan Desa Kebomas yang menyatakan bahwa register cenderung berusia lanjut dan tidak memahami teknologi dalam penerapan pelayanan administrasi kependudukan online.

### **Informasi**

Informasi tentang tata cara pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo yang wajib disediakan oleh Dispendukcapil Gresik kepada para register supaya para register tidak melakukan kesalahan dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut.

Pada implementasi aplikasi Dr. Kepo, Dispendukcapil Gresik menggabungkan para register yang sudah terbagi kedalam wilayah kerja dan membentuk grup sosial media, didalam grup tersebut pihak Dispendukcapil Gresik memberikan informasi mengenai tata cara mengoperasikan aplikasi Dr. Kepo, grup sosial media ini menjadi sarana saling memberikan informasi atau melengkapi informasi kepada rekan rekan yang belum mengetahui tata cara pengoperasian aplikasi Dr. Kepo

Dalam hal ini ketersediaan sumber daya informasi bagi para register sangat efisien waktu karena di era modern ini semua orang sudah memiliki sosial media dan dengan memanfaatkan sosial media sebagai ajang penyaluran informasi maka untuk memberikan informasi terdapat sarana yang mudah dan cepat.

### **Kewenangan**

Otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan. Pada umumnya dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo para register memiliki wewenang menjalankan fungsi tugas pembantuan administrasi kependudukan, para register memiliki wewenang dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka. Seperti contoh register desa yang memiliki wewenang menerima data pemohon, melakukan verifikasi, mengembalikan data jika terdapat ketidaklengkapan berkas pemohon, mencetak formulir pengajuan, dan sebagainya. Sama halnya dengan register yang lain yang memiliki wewenang yang sama dengan register desa yaitu wewenang menjalankan fungsi tugas pembantuan administrasi kependudukan sebagai seorang register.

### **Fasilitas**

Sarana yang digunakan untuk operasionalisasi suatu kebijakan oleh para implementor. Dalam fasilitasi aplikasi Dr. Kepo kepada para register, Dispendukcapil Gresik menyediakan alat dan bahan seperti PC untuk menerima data dari para pemohon juga untuk melakukan verifikasi serta submit data, jaringan internet untuk

mengakses aplikasi Dr. Kepo secara online, printer untuk mencetak formulir pengajuan atau dokumen (Dispendukcapil Gresik,2017:SOP)

Dalam fasilitasi, seluruh alat dan bahan yang dibutuhkan para register sudah tertulis dalam SOP masing-masing, namun berdasarkan observasi awal peneliti yang dilakukan di Desa Kebomas terdapat informasi bahwa di Desa tersebut minim akan ketersediaan fasilitas yaitu PC, hal itu dipertegas oleh Kasi administrasi kependudukan Desa Kebomas yang menyatakan bahwa perangkat Desa Kebomas yang lain dan register tidak memiliki PC yang cukup untuk setiap orang yang mengakibatkan pergantian dalam menggunakan PC.

### **Disposisi**

Kemauan dan keinginan para perilaku kebijakan untuk melaksanakan suatu kebijakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan.

### **Sikap**

Dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo, para register dituntut memiliki sikap yang baik seperti sigap dalam menerima dan menangani data pemohon administrasi kependudukan sesuai dengan batas waktu yang telah tertulis dalam SOP setiap para register, hal itu bertujuan supaya tidak terjadi penumpukan berkas pemohon administrasi kependudukan. Para register juga harus memiliki pengetahuan tentang IT, berkaitan dengan kemahiran dalam menggunakan pelayanan aplikasi Dr. Kepo supaya tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan. Sikap transparan juga dibutuhkan oleh para register karena jika sewaktu terjadi masalah pada jaringan maka para register dapat mengumumkan hal tersebut kepada para pemohon atau pihak yang bersangkutan supaya tidak terjadi kekecewaan bagi para pemohon. Para register juga harus bersikap adil yang artinya tidak mengutamakan kelompok lain atau mendahulukan kepentingan lain dan haruslah mementingkan masyarakat supaya tidak terjadi diskriminasi.

### **Komitmen**

Dalam menumbuhkan komitmen para implementor, Pemkab Gresik telah menyediakan tunjangan khusus senilai Rp. 250.000,- yang diperoleh dari ADD Pemkab Gresik dan diperuntukkan bagi para implementor yang telah mengemban tugas pembantuan mengimplementasikan aplikasi Dr. Kepo. Dispendukcapil Gresik juga menumbuhkan komitmen para staf dengan cara melakukan pengawasan untuk memberikan rasa tanggung jawab lebih, dan untuk memberikan sanksi terhadap kesalahan para staf.

### **Struktur Birokrasi**

Kerjasama dari beberapa pihak yang bersangkutan dalam berorganisasi.

### **Standart Operating Procedure (SOP)**

Implementasi aplikasi Dr. Kepo memiliki SOP bagi masing-masing register yang didasarkan pada Perbup Gresik nomor 32 tahun 2016 tentang pedoman pelaksanaan dan penerbitan dokumen administrasi kependudukan. SOP tersebut mengatur tentang alur kegiatan masing-masing para pelaksana dalam melayani pemohon administrasi kependudukan menggunakan

aplikasi Dr. Kepo. SOP tersebut juga mengatur tentang waktu pelaksanaan setiap pemohon dan diharapkan dapat menghindari keterlambatan penanganan berkas pemohon.

#### **Pelaksanaan Fragmentasi**

Pelaksanaan fragmentasi dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo terdapat beberapa bagian mulai dari pembuat kebijakan sampai pelaksana kebijakan di lapangan. Pada jajaran paling tinggi berdasarkan amanah Bupati Gresik Dispendukcapil Gresik melalui bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan telah menyusun dan mengembangkan aplikasi Dr. Kepo beserta dengan perumusan SOP yang telah disahkan oleh kepala Dispendukcapil Gresik. Bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan juga memiliki tugas pembinaan dan koordinasi pelaksanaan kerjasama terhadap instansi yang terikat dengan aplikasi Dr. Kepo. Selain itu bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan juga melakukan tugas fasilitasi kepada para implementor, melakukan evaluasi dan monitoring. Setiap register diseluruh instansi wilayah kerja dikoordinasikan oleh staf bidang inovasi dan kerjasama berdasarkan pembagian wilayah

Dengan adanya pelaksanaan fragmentasi maka pembagian tugas yang terjadwal dan tepat akan mempengaruhi fragmentasi yang tertata serta para implementor mengetahui tugas dan tanggungjawab masing masing dalam mengimplementasikan aplikasi Dr. Kepo meskipun para pelaksana memiliki lingkungan dan lingkup jabatan kerja masing masing pada instansi yang berbeda namun pemberian tugas seperti ini tidak akan mengganggu tugas yang lain. Semua pelaksana pada masing masing instansi sudah terlibat dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo dan saling berhubungan supaya para pelaksana kebijakan dapat bekerjasama dengan implementor lain.

#### **Penutup Simpulan**

Berdasarkan data yang diperoleh serta melihat tujuan dilakukannya penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa Pengkomunikasian kebijakan aplikasi Dr. Kepo kepada para implementor sudah dilaksanakan dengan baik melalui pertemuan tatap muka rutin. Publikasi aplikasi Dr. Kepo kepada masyarakat Gresik dapat disimpulkan sangat efisien waktu dan biaya karena media elektronik sangat cepat menyebar di kalangan masyarakat, namun tidak banyak juga masyarakat yang tidak mengikuti perkembangan berita kebijakan daerah, maka dalam publikasi kepada masyarakat masih kurang efektif jika hanya melalui media elektronik saja.

Sosialisasi kebijakan aplikasi Dr. Kepo telah disampaikan secara jelas kepada para register, hal itu terbukti dengan diimplementasikannya aplikasi Dr. Kepo yang aktif di beberapa daerah di Kabupaten Gresik seperti, Kedameyan, Benjeng, ujungpangkah, dukuh, panceng. Jika aplikasi Dr. Kepo sudah dilaksanakan sampai saat ini maka kejelasan penyampaian sosialisasi aplikasi Dr. Kepo dapat nyatakan sudah baik.

Kebijakan aplikasi Dr. Kepo sudah dilaksanakan secara konsisten diseluruh wilayah Kerja Bupati Gresik, kekonsistensian penyampaian aplikasi Dr. Kepo kepada register dapat dilihat dari SOP yang masih digunakan

sebagai pedoman aturan bagi para register dan sampai saat ini SOP tersebut belum mengalami perubahan karena tidak ada yang berhak mengubah SOP tersebut kecuali Dispendukcapil Gresik. Kekonsistensian penyampaian aplikasi Dr. Kepo juga dapat dinyatakan baik dilihat dari publikasi kepada para register yang terus menerus dilakukan secara rutin.

Jumlah register yang melaksanakan aplikasi Dr. Kepo dapat dinyatakan baik yang artinya tidak ada kekurangan tenaga register dari segi jumlah, namun dari segi kualitas staf register belum dapat dikatakan baik karena berdasarkan observasi awal peneliti di Desa Kebomas terdapat register desa yang tidak dapat mengoperasikan layanan aplikasi Dr. Kepo.

Sumberdaya informasi tata cara pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo yang dilakukan oleh Dispendukcapil Gresik kepada register sudah baik karena dengan memanfaatkan sosial media sebagai sarana penyaluran informasi antara para register dengan pihak Dispendukcapil tentunya sangat efisien waktu dan mudah.

Kewenangan yang diberikan Dispendukcapil Gresik kepada para register adalah kewenangan sebagai tugas dan fungsi menjalankan aplikasi Dr. Kepo layaknya seorang register, kewenangan tersebut merujuk kepada SOP aplikasi Dr. Kepo yang dapat dipahami oleh para register tentang apa yang seharusnya dan apa yang tidak boleh dilakukan oleh seorang register.

Fasilitas yang diberikan oleh pihak Dispendukcapil Gresik kepada para register adalah sarana yang telah tertulis dalam SOP aplikasi Dr. Kepo, yakni PC, jaringan internet, printer, alat tulis. Namun dalam segi fasilitasi berdasarkan observasi awal peneliti di Desa Kebomas didapatkan informasi bahwa di Desa tersebut minim akan fasilitas operasional aplikasi Dr. Kepo dan hal tersebut dipertegas oleh kasi administrasi kependudukan Desa Kebomas. Dalam hal ini fasilitasi pihak Dispendukcapil Gresik kepada para register dinilai belum baik.

Disposisi pegawai pada implementasi aplikasi Dr. Kepo berkaitan tentang sikap para register, register dituntut memiliki sikap yang sigap supaya tidak terjadi penumpukan berkas pemohon atau keterlambatan proses verifikasi data pemohon, memahami IT yang berkaitan dengan profesional dalam menjalankan layanan aplikasi Dr. Kepo, Transparan supaya tidak menimbulkan kekecewaan bagi para pemohon dokumen administrasi kependudukan jika suatu saat terjadi masalah pada jaringan, adil dalam memberikan pelayanan kepada para pemohon dokumen yang terkait tidak membedakan antara pemohon satu dengan yang lainnya.

Dalam menumbuhkan komitmen para register, Pemkab Gresik memberikan dana khusus yang diperoleh dari ADD Kabupaten Gresik kepada register senilai Rp.250.000,- dalam satu tahun karena telah mengemban amanah pada posisi jabatan para register tersebut, namun seharusnya tanpa tunjangan khusus para register juga harus menyadari bahwa apa yang telah menjadi tugas dan tanggung jawabnya harus dilaksanakan dengan baik. Selain itu Dispendukcapil Gresik juga melakukan pengawasan terhadap staf untuk memberikan rasa tanggung jawab lebih dan sebagai langkah pemberian

sanksi jika staf melakukan kesalahan. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa langkah dalam menumbuhkan komitmen para register sangat baik.

Pedoman pelaksanaan aplikasi Dr. Kepo beserta dengan ketentuan umum yang lainya telah diatur dalam SOP aplikasi Dr. Kepo. SOP aplikasi Dr. Kepo menjadi pedoman bagi para register karena SOP tersebut telah mengatur alur proses pelayanan aplikasi Dr. Kepo, waktu pelayanan, alat yang dibutuhkan untuk operasionalisasi.

Pelaksanaan fragmentasi kebijakan aplikasi Dr. Kepo dapat dikatakan baik, karena semua unit jajaran pelaksana kebijakan aplikasi Dr. Kepo sudah terlibat dalam proses implementasi kebijakan tersebut, jika semua jajaran ikut terlibat dalam implementasi aplikasi Dr. Kepo maka mereka saling terhubung satu sama lain.

### Saran

Berdasarkan penelitian diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran kepada Dispendukcapil Gresik selaku pemilik kebijakan aplikasi Dr. Kepo supaya kedepanya implementasi aplikasi Dr. Kepo dapat berjalan dengan baik. Saran tersebut yaitu:

- 1.) Sosialisasi kebijakan aplikasi Dr. Kepo kepada kelompok sasaran (masyarakat Gresik) terus dilakukan, jika perlu metode penyampaian sosialisasi ditambah, misalkan iklan layanan masyarakat atau iklan pada baliho sepanjang jalan raya Gresik atau iklan melalui youtube. Hal itu berfungsi untuk menambah respon masyarakat Gresik terhadap aplikasi Dr. Kepo.
- 2.) Bimbingan teknologi terus diadakan rutin atau penambahan agenda acara tersebut kepada para implementor terutama yang berusia lanjut supaya kualitas SDM dapat disempurnakan menyeluruh.
- 3.) Segera melakukan peninjauan kembali atau survey terhadap daerah yang minim akan fasilitas dan segera menggelontorkan dana untuk fasilitasi daerah tersebut.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para Dosen S1 FISH Unesa.
- b. Tjitjik Rahaju, S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing
- c. Indah Prabawati, S.Sos.,M.Si dan Badrudin Kurniawan, S.AP.,M.AP.,M.A selaku dosen penguji.
- d. M.Farid Ma'ruf, S.Sos, M.AP sebagai dosen pembimbing jurnal
- e. Dan pihak pihak lainya yang sudah memberikan dukungan moral sehingga peneliti dapat menyelesaikan jurnal ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo.2012. *Dasar Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Bidang Informasi, 2017. *Dr.Kepo Inovasi Layanan Administrasi Kependudukan*. Gresik: diakses dari dispendukcapil.gresikkab.go.id
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Gresik. 2017. *Verifikasi Data Kependudukan Melalui Kependudukan Online Untuk Petugas*

*Register: Gresik. SOP.*

Subarsono, AG. 2015. *Analisis Kebijakan Publik Konsep Teori dan Aplikasi*.Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Sugiyono, 2013. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cetakan ke-8.

Tim Warung Kopi. 2017. *Dashboard Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. Gresik: Diakses dari [dispendukcapil.gresikkab.go.id/dashboard/](http://dispendukcapil.gresikkab.go.id/dashboard/). Diakses tanggal 24 Oktober 2018

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressin

