

## IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN MELALUI SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI MASA PANDEMI COVID-19 DI KECAMATAN JATIROGO KABUPATEN TUBAN

**Dea Rifani**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

Email: [dea.18006@mhs.unesa.ac.id](mailto:dea.18006@mhs.unesa.ac.id)

**Suci Megawati**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Surabaya

Email: [Sucimegawati@unesa.ac.id](mailto:Sucimegawati@unesa.ac.id)

### Abstrak

Adanya COVID-19 mendorong pemerintah mengambil kebijakan guna mengatasi penyebaran COVID-19. Kebijakan SIAK merupakan upaya dalam mengoptimalkan *social distancing* oleh pemerintah Kabupaten Tuban untuk seluruh Kecamatan di Tuban. Layanan yang disediakan meliputi kepengurusan KK, E-KTP, KIA, akta kelahiran, akta kematian serta SKPT. Sesuai hasil awal observasi, ditemukan adanya keterlibatan calo dalam kepengurusan dokumen administratif oleh masyarakat. Permasalahan lain mengenai sosialisasi yang belum merata. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK di masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Jatirogo dalam upaya membantu memaksimalkan *social distancing*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian menggunakan teori implementasi Matland yang menggunakan "empat tepat" sebagai ukuran keefektifan kebijakan, terdiri dari : ketepatan kebijakan, ketepatan pelaksanaan, ketepatan target dan ketepatan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan pada ketepatan kebijakan, dinilai sudah tepat dimana kebijakan ini cukup mampu mengoptimalkan *social distancing*. Pada ketepatan pelaksanaan ditemukan fakta bahwa penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan SOP yang ada dikarenakan kendala jaringan, yang pada akhirnya memunculkan praktek calo yang dipilih masyarakat sebagai jalan pintas. Pada ketepatan target, target yang diintervensi sudah sesuai sasaran, walau pada realitanya SIAK belum bisa diakses mandiri oleh masyarakat. Pada ketepatan lingkungan menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi SIAK dan memilih jalan pintas melalui calo jika kebutuhan dokumen sangat mendesak. Saran dari peneliti adalah kedepannya pihak pembuat kebijakan memberikan akses kepada masyarakat, agar bisa mengakses secara mandiri dan memperluas sosialisasi.

**Kata Kunci: Implementasi, SIAK, COVID-19**

### Abstract

The appearances of the COVID-19 has made the government to take policies to overcome the spread of the COVID-19. The SIAK policy is an effort to optimize social distancing by the Tuban Regency government for all sub-districts in Tuban. The services provided include the management of KK, E-KTP, KIA, birth certificates, death certificates and SKPT. According to the initial results of observations, it was found that there was involvement of brokers in managing administrative documents by the community. Another problem is about the uneven socialization. This study aims to determine the implementation of population service policies through SIAK during the COVID-19 pandemic in Jatirogo District in an effort to help maximize social distancing. The method used in this research is a qualitative approach with a descriptive type of research. Data collection techniques were carried out by observation, interviews and documentation. The focus of the research uses Matland's theory of implementation which uses "four points" as a measure of policy effectiveness, consisting of: policy accuracy, implementation accuracy, target accuracy and environmental accuracy. The results of the study show that in terms of policy accuracy, is considered appropriate, where this policy is quite capable of optimizing social distancing. On the accuracy of the implementation, it was found that the completion of the document was not in accordance with the existing SOP due to network constraints, which in turn led to the practice of middlemen who were chosen by the community as a shortcut. In terms of targeting accuracy, the intervention targets were on target, although in reality SIAK could not be accessed independently by the community. The accuracy of the environment shows that there are still people who do not know about the SIAK application and choose shortcuts through brokers if the need for documents is very urgent. Suggestions from researchers are that in the future the policy makers will provide access to the community, so that they can access independently and expand socialization.

**Keywords: Implementation, SIAK, COVID-19**

## PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 yang mulai muncul pada awal 2020 terus berlangsung sampai saat ini. Di Indonesia sendiri kasus COVID-19 tercatat sebagai salah satu negara yang cukup tinggi tingkat positif COVID-19. Dalam hal ini, tentunya pemerintah dituntut untuk mengambil berbagai kebijakan strategis guna memutus mata rantai penyebaran virus COVID-19. Tentunya dalam situasi darurat pandemi, percepatan penanganan pandemi COVID-19 tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga dibutuhkan kolaborasi antara pihak-pihak terkait yang berkepentingan dimana nantinya dapat membangun komitmen, dan rasa tanggung jawab dalam percepatan penanganan COVID-19 mulai dari tingkat pusat hingga tingkat daerah (Megawati et., al 2020)

Menanggapi permasalahan tersebut, salah satu langkah cepat pemerintah untuk menanggulangi lonjakan kasus positif COVID-19 di Indonesia adalah dengan menerapkan berbagai kebijakan. Kebijakan tersebut antara lain dengan menerapkan *social distancing*, PSBB dan *work form home*. Kebijakan- kebijakan tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 yang berisi tentang Karantina Kesehatan. Tak hanya pemberlakuan Undang-Undang karantina kesehatan, pemerintah Indonesia juga telah mengeluarkan kebijakan pembatasan sosial berskala besar atau PSBB yang diatur melalui Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 tahun 2020 tentang pemberlakuan pembatasan sosial berskala besar, yang resmi ditetapkan mulai tanggal 1 April 2020.

Adanya pembatasan sosial atau *social distancing* juga berlaku di bidang pemerintahan. Berangkat dari adanya kebijakan ini, menjadi pemicu digerakkannya proses pemerintahan secara digital atau dikenal juga dengan e-government (Boin et., al 2020). Pemerintahan diberbagai negara, juga telah memberlakukan berbagai upaya dengan sedikit mengubah pola administrasi dalam pemerintahan. Contohnya di negara Italia menggunakan sistem two-track yang juga berbasis *e-government* untuk mengatur jalannya sistem administrasi pemerintahan selama masa pandemi COVID-19 (Mascio et., al 2020). Dengan kata lain, dari adanya pemanfaatan *e-government*, secara otomatis segala bentuk kegiatan perkantoran dapat dilakukan dari rumah yakni dengan dikeluarkannya kebijakan *Work Form Home*. Hal ini berlaku untuk seluruh instansi pemerintahan, pendidikan, pelayanan publik, hingga sektor swasta di Indonesia. Adanya *work form home* yang diterapkan oleh pemerintah pada masa pandemi COVID-19 ternyata cukup mampu menjaga integritas yang baik antar pegawai pemerintahan pada khususnya (Hamim & Ayundari, 2021).

Kebijakan ini tentunya tidak hanya dijalankan oleh pemerintahan pusat saja, tetapi juga diharuskan untuk dijalankan oleh pemerintahan daerah dari tingkat provinsi, kabupaten hingga pemerintahan desa. Sebagaimana di Kabupaten Tuban sendiri, pemerintah daerah juga telah berkomitmen untuk menjankan kebijakan tersebut. Terlebih Tuban juga merupakan salah satu wilayah yang ikut terdampak adanya kasus COVID-19 dengan jumlah pasien terkonfirmasi cukup banyak. Dengan penambahan

jumlah pasien terkonfirmasi kasus positif COVID-19, pemerintah Kabupaten Tuban dengan sigap membentuk gugus tugas percepatan penanganan COVID-19 melalui dikeluarkannya Surat Keputusan Nomor 18845/109/KPTS/414.013/2020 tentang gugus tugas percepatan penanganan corona virus disease 2019 (COVID-19). Tak hanya itu, pemerintah Kabupaten Tuban melalui gugus tugas yang telah dibentuk menyerukan untuk menjalankan adanya *social distancing* kepada seluruh masyarakat Kabupaten Tuban.

Bupati Tuban telah menyampaikan himbauan untuk seluruh OPD dan dinas-dinas yang ada di Kabupaten Tuban untuk ikut serta menerapkan atau mengimplementasikan kebijakan percepatan penanganan COVID-19. Dengan menekan adanya kerumunan terlebih pada sektor pelayanan publik bidang pelayanan administrasi kependudukan, dimana pelayanan publik merupakan hal yang juga penting dan merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang tentunya paling banyak menimbulkan kerumunan. Untuk mengatasi hal ini, pemerintah Kabupaten Tuban telah mengeluarkan Surat Edaran Bupati pada tanggal 16 Maret 2020 Nomor 440/1592/414.103/2020 tentang peningkatan kewaspadaan terhadap Corona Virus Disease (COVID-19) serta adanya Surat dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 443.1/2978/Dukcapil Kabupaten Tuban tanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pecegahan Virus Corona (COVID-19) di Kabupaten Tuban.

Dalam surat edaran ini, salah satu himbauannya adalah mengenai pelaksanaan pelayanan publik yang dialihkan secara *online*. Salah satunya mengenai pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang berkaitan dengan segala bentuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dekomendasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang menghasilkan produk akhir dalam bentuk dokumen (Pasalong, 2007:129).

Dengan dikeluarkannya surat edaran Bupati Tuban pada tanggal 18 maret 2020 Nomor 470/1641/414.104/2020 perihal himbauan pelayanan administrasi kependudukan memutuskan untuk mengalihkan segala bentuk kepengurusan dokumen adminduk secara *online* yakni melalui aplikasi SIAK. Mengingat jumlah pemohon dan tingkat kehadiran cukup tinggi dimana dalam sehari bisa mencapai hingga 360 pemohon serta pemohon perekaman e-KTP mencapai 50 orang di Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban (Huda, 2020). Terlebih pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK didukung dengan adanya peraturan teknis dengan dasar dikeluarkannya Peraturan Presiden No. 11 tahun 2011 mengenai pengelolaan administrasi kependudukan, kemudian juga diatur dalam Undang-Undang No.23 tahun 2006 yang diubah kedalam Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang administrasi kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 95 tahun 2019 selanjutnya juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan.

Menindaklanjuti surat edaran tersebut, Dukcapil Kabupaten Tuban memberikan surat melalui Sekretariat Daerah kepada seluruh kecamatan se-Kabupaten Tuban untuk nantinya ditindaklanjuti oleh pemerintah desa. Pelayanan pengurusan maupun permohonan mengenai dokumen kependudukan akan dilaksanakan secara *online* melalui aplikasi SIAK yang akan dilakukan pengiriman berkas secara online yang akan dijalankan oleh masing-masing operator siak (OPSI) desa maupun kecamatan.



**Gambar 1. Aplikasi SIAK**  
(Sumber : Aplikasi SIAK, 2022)

Aplikasi SIAK memiliki kepanjangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Dimana aplikasi ini merupakan aplikasi pengiriman berkas secara *online* dan nantinya akan memiliki arsip digital secara otomatis. Terlihat dari gambar diatas merupakan tampilan awal aplikasi SIAK. dimana setelah berhasil log-in akan disajikan mengenai informasi umum, informasi pengguna, dan aktivitas. Di dalam pengoperasian aplikasi SIAK ini, hanya dapat diakses oleh petugas OPSI (Operator SIAK) saja. Dengan adanya aplikasi ini akan lebih optimal dan praktis dalam pemberian layanan kepada masyarakat. Adapun layanan adminduk yang bisa diurus melalui aplikasi SIAK meliputi :

**Tabel 1. Jenis Pelayanan Adminduk SIAK**

No.	Pelayanan	Penyelesaian
1.	Akta Kelahiran	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima
2.	Akta Kematian	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima
3.	Pindah Tempat	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima
4.	KTP Elektronik	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima
5.	Kartu Keluarga	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima
6.	KIA (Kartu Identitas Anak)	5 hari kerja setelah berkas lengkap diterima

(Sumber : Data diolah pribadi, 2022)

Dari tabel diatas terlihat jenis-jenis layanan dokumen adminduk yang ada di aplikasi SIAK. Dapat dilihat bahwa, proses pengerjaan dokumen adminduk dapat diselesaikan dalam waktu 5 hari kerja, setelah berkas yang diterima petugas dinyatakan lengkap dan memenuhi syarat dan telah dilakukan pengiriman berkas kepada pihak Dispendukcapil Kabupaten Tuban.

Aplikasi serupa telah cukup lama diterapkan di Indonesia. Terlebih sudah mulai muncul inovasi-inovasi pelayanan kependudukan berbasis teknologi. Dimana dalam penerapannya berjalan dengan baik walaupun masih terdapat beberapa kendala (Zica & Hany, 2022). Salah satu studi yang dilakukan oleh Mustika menjelaskan bahwa inovasi pelayanan kependudukan berbasis teknologi semakin memudahkan admin maupun masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, bahkan dalam studinya beberapa jenis aplikasi kependudukan sudah bisa diakses masyarakat langsung (Mustika et al., 2021).

Sebagaimana hal ini juga telah diterapkan di Kecamatan Jatirogo. Kecamatan Jatirogo sendiri memiliki luas wilayah sebesar 111,48 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebanyak 55.534 jiwa dengan rincian laki-laki berjumlah sebanyak 27.878 jiwa dan perempuan berjumlah sebanyak 27.656 jiwa (sumber : BPS Kabupaten Tuban). Kecamatan Jatirogo merupakan salah satu kecamatan yang maju, yang mana dalam proses pemerintahannya sudah banyak menggunakan *e-government* dan teramai kedua setelah kota Tuban

sendiri. (sumber: website Kecamatan Jatirogo). Sebagaimana dari hasil wawancara langsung dengan operator SIAK mengatakan bahwa, Kecamatan Jatirogo memiliki jumlah pemohon adminduk yang cukup tinggi. Dimana rata-rata pemohon dalam satu bulan bisa mencapai 400 pemohon.

Aplikasi SIAK pertama kali diperkenalkan pada tahun 2010 di Kecamatan, akan tetapi adanya aplikasi SIAK sebelum masa pandemi COVID-19, ternyata tidak sepenuhnya digunakan secara optimal. Hal ini dikarenakan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi SIAK dan lebih memilih menempuh jarak yang cukup jauh dengan datang langsung di kantor Dukcapil Kabupaten Tuban. Dari sini terlihat bahwa tingkat pemanfaatan teknologi sebelum masa pandemi COVID-19 terbilang masih rendah. Dengan munculnya virus COVID-19 dan adanya berbagai kebijakan yang membatasi pertemuan tatap muka secara langsung, secara otomatis keadaan inilah yang memberikan pengaruh dan perubahan baru dalam birokrasi pelayanan publik dimana dari sinilah menuntut pembuat kebijakan untuk kreatif dan inovatif untuk tetap memberikan layanan yang maksimal ditengah keterbatasan.

Terbukti setelah adanya pandemi COVID-19 yang didukung dengan regulasi pemerintah daerah Kabupaten Tuban, yang mengharuskan menggunakan layanan melalui online dan di dukung dengan adanya regulasi tertulis melalui surat edaran Bupati, membuktikan bahwa, tingkat penggunaan ataupun pemanfaatan teknologi semakin meningkat. Hal ini didukung oleh pernyataan dari implementor kebijakan khususnya staff operator SIAK sendiri yang mengatakan bahwa, sejak adanya virus COVID-19 secara tidak langsung menuntut untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatan *e-government*. Terlebih di masa pandemi COVID-19, adanya interaksi ataupun tatap muka secara langsung sangat dibatasi.

Dari sini dapat dilihat bahwa, implementor kebijakan maupun masyarakat semakin aktif dalam memanfaatkan teknologi, secara otomatis penggunaan aplikasi SIAK pada khususnya semakin optimal di masa pandemi COVID-19 dengan tujuan untuk dapat membantu memaksimalkan kebijakan *social distancing* guna mengurai kerumunan.

Meskipun penggunaan aplikasi SIAK semakin optimal pada saat pandemi COVID-19, dalam pelaksanaannya, kebijakan ini masih terdapat kendala dan celah. Berdasarkan hasil observasi awal dilapangan ditemukan permasalahan yang kemudian menjadi acuan identifikasi masalah, yaitu adanya keterlibatan calo dalam kepengurusan dokumen adminduk. Tak hanya itu, masih ditemukan bahwa masyarakat tertentu lebih memilih untuk mendatangi kantor Dukcapil Kabupaten Tuban secara langsung, yang mana hal ini merupakan tanda bahwa sosialisasi yang dilakukan masih belum merata.

Menanggapi uraian masalah tersebut maka, perlu adanya penelitian lebih lanjut mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi melalui SIAK. Kebijakan Publik sendiri merupakan produk dari pemerintah dimana output dari kebijakan pemerintah tersebut memiliki dampak dan manfaat yang dirasakan

langsung ataupun tidak oleh masyarakat (Wulansari & Prabawati, 2021). Sedangkan menurut Woll dalam Londah et al. (Londah et al., 2018) Kebijakan merupakan salah satu kegiatan pemerintah dalam memecahkan suatu masalah di masyarakat baik secara langsung maupun melalui lembaga yang memiliki pengaruh dalam kehidupan masyarakat.

Dalam penetapan suatu kebijakan, maka perlu adanya komitmen untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut guna mengatasi permasalahan dan tercapai apa yang ditargetkan. Implementasi kebijakan sendiri merupakan tahap pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Sejalan dengan pendapat Tachjan mengenai implementasi kebijakan dimana implementasi kebijakan merupakan suatu kegiatan administratif yang dilaksanakan setelah adanya penetapan dan penyetujuan kebijakan. Kegiatan tersebut terletak dalam perumusan dan evaluasi kebijakan (Tachjan, 2006). Sedangkan Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno Budi (Budi, 2005) implementasi kebijakan merupakan suatu tindakan yang dilakukan organisasi publik dimana diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah diputuskan..

Seperti yang diketahui, dalam proses implementasi kebijakan, tentunya terdapat faktor yang menghambat suatu kebijakan tidak dapat dijalankan secara maksimal. Untuk itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan menggunakan model teori Ricard Matland (1995) dalam Yulianto Kadji (Kadji, 2005) yang menggunakan “empat tepat” yang harus dipenuhi dalam pengukuran keefektifan implementasi kebijakan, yaitu :

1. Ketepatan Kebijakan  
Sejauhmana kebijakan telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Apakah kebijakan dibuat sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan
2. Ketepatan Pelaksanaan  
Indikator ini merupakan indikator yang mengulas mengenai pola kerjasama yang dilakukan, dalam artian, yang berperan sebagai implementor kebijakan, tidak hanya pemerintah melainkan ada tiga lembaga yang bisa menjadi pelaksana kebijakan, dengan kata lain Pemerintah bekerjasama antara pemerintah, masyarakat atau swasta, atau implementasi yang diswastakan.
3. Ketepatan Target  
Dalam ketepatan target berhubungan dengan tiga sub indikator, yakni kesesuaian target yang hendak diintervensi, kesiapan target yang diintervensi dan apakah kebijakan bersifat baru.
4. Ketepatan Lingkungan  
Dalam indikator ketepatan lingkungan ditentukan oleh dua sub indikator, yaitu : a) Lingkungan kebijakan, memuat mengenai interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan atau lembaga terkait. b) Lingkungan Eksternal, memuat dengan persepsi publik mengenai kebijakan yang hendak diterapkan.

Banyak penelitian telah melakukan studi yang relevan mengenai implementasi aplikasi SIAK ini. Beberapa diantaranya penelitian yang dilakukan oleh La Tarifu (Tarifu, 2020) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa sub indikator sebagai daya dukung dalam melaksanakan SIAK sudah berjalan baik. Serta, dan masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia (ASN) yang masih kurang terampil. Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Yuliana Yance (Yance, 2020) dengan judul Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dispendukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Malang menunjukkan hasil penelitian secara umum pelaksanaan SIAK pada Dispendukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Malang sudah cukup baik, mengenai hal tersebut dapat diketahui dari tiga perspektif yaitu dukungan pemerintah, ketersediaan SDM dan Manfaat yang dirasakan pihak dispendukcapil Kabupaten Tuban dan masyarakat. Penelitian terdahulu juga telah dilakukan oleh Mega Silfiana (Silfiana, 2021) dengan judul Analisis Tingkat Efektivitas Penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Melawi, dengan hasil menunjukkan bahwa masih terdapat kekurangan pada penggunaan aplikasi SIAK terutama pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat dilihat bahwa adanya kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang di alihkan secara online melalui SIAK, merupakan salah satu langkah untuk menekan penyebaran virus COVID-19 dan pengoptimalan pelayanan melalui SIAK di tengah situasi yang terbatas akibat COVID-19. Hal ini menjadi sebuah ketertarikan bagi peneliti untuk meneliti mengenai permasalahan tersebut. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK selama masa pandemi COVID-19 dalam membantu menekan adanya penyebaran virus COVID-19 dan juga upaya memaksimalkan pelayanan publik ditengah keterbatasan khususnya di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban.

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi Implementasi kebijakan yang serupa untuk kedepannya, dan dapat dijadikan salah satu acuan dari saran yang diajukan untuk kebijakan selanjutnya, serta bagi pembaca diharapkan dapat digunakan sebagai sumber referensi atau rujukan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

## METODE

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian kali ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2019) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat dan digunakan untuk meneliti pada objek alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Untuk itu,

peneliti berusaha untuk menganalisisnya dengan menggunakan teori implementasi kebijakan menurut Ricard Matland (1995) dengan empat ketepatan yang harus dipenuhi dalam pengukuran keefektivan suatu kebijakan. "empat tepat" tersebut adalah :

1. Ketepatan Kebijakan  
Pada indikator ketepatan kebijakan berisi tentang muatan kebijakan yang dapat memecahkan permasalahan ada
2. Ketepatan Pelaksanaan  
Indikator ini memuat mengenai pola kerjasama yang dilakukan oleh pemerintah dengan pihak-pihak terkait.
3. Ketepatan Target  
Pada indikator ketepatan target, memuat mengenai kesesuaian dan kondisi target yang akan diintervensi
4. Ketepatan Lingkungan  
Dalam indikator ketepatan lingkungan memuat tentang isi di dalam Lingkungan kebijakan dan Lingkungan Eksternal yang berkaitan dengan persepsi publik mengenai kebijakan yang hendak diterapkan (Kadji, 2015:77).

Lokasi penelitian berada di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data bersumber dari data primer dan sekunder, dimana data primer diperoleh dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun sumber data sekunder diperoleh dari studi literature. Subjek penelitian menurut Hardani et al. (Hardani et al., 2020) dapat ditentukan melalui pengambilan sampel melalui teknik *purposive sampling* dengan pengambilan subjek pada penelitian terdiri dari operator SIAK Kecamatan Jatirogo yang merupakan pelaksana kegiatan pengelolaan aplikasi SIAK, admin Bidang Pelayanan Umum Kecamatan Jatirogo dan masyarakat Kecamatan Jatirogo penerima layanan SIAK. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data berdasarkan teori dari Miles dan Huberman yang terdiri dari Reduksi data, penyajian data, dan verifikasi (Hardani et al., 2020).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dukcapil Kabupaten Tuban telah mengeluarkan keputusan untuk melakukan pelayanan publik khususnya bidang administrasi kependudukan yang dialihkan secara *online*. Keputusan ini dikeluarkan melalui Surat dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 443.1/2978/Dukcapil Kabupaten Tuban tanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan Virus Corona (COVID-19) di Kabupaten Tuban. Dalam surat edaran ini jelas dikatakan bahwa, adanya himbauan kepada seluruh camat se-Kabupaten Tuban untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi SIAK oleh operator SIAK yang kemudian akan ditindaklanjuti oleh pihak desa. Adanya aplikasi SIAK ini dinilai sangat memudahkan pelayanan ditengah keterbatasan akibat pandemi COVID-19 dan dinilai

cukup efektif untuk menerapkan *social distancing*, mengingat sektor pelayanan kependudukan adalah sektor yang paling banyak menimbulkan kerumunan.

Aplikasi SIAK merupakan suatu sistem jaringan yang diciptakan untuk memudahkan kepengurusan dokumen kependudukan, dan melalui aplikasi ini data kependudukan akan lebih valid karena secara otomatis akan memiliki arsip digital. Sebagaimana hal ini tentunya juga telah diterapkan di Kecamatan Jatirogo. Terlebih Kecamatan Jatirogo merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah populasi penduduk yang terbilang cukup padat di Kabupaten Tuban. Untuk mengukur tingkat keberhasilan implementasi kebijakan ini, maka peneliti menggunakan teori implementasi Richard Matland dengan “empat tepat” yang harus dipenuhi untuk mengukur implementasi kebijakan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, hasil ke empat indikator tersebut dijabarkan sebagai berikut :

### 1. Ketepatan Kebijakan

Indikator ketepatan kebijakan dikatakan sebagai tepat kebijakan tentunya didukung oleh berbagai sub indikator. Sebagaimana yang dikatakan oleh Matland bahwa sub indikator dalam ketepatan kebijakan meliputi sejauh mana kebijakan dapat memecahkan permasalahan yang ada (Kadji, 2015). Terkait dari sub indikator tersebut, terlihat bahwa program yang diadakan oleh Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban dalam rangka menindaklanjuti surat edaran bupati Surat Edaran Bupati pada tanggal 16 Maret 2020 Nomor 440/1592/414.103/2020 tentang peningkatan kewaspadaan terhadap Corona Virus Disease (COVID-19) dan dikeluarkannya surat edaran bupati tuban pada tanggal 18 maret 2020 Nomor 470/1641/414.104/2020 perihal himbauan pelayanan administrasi kependudukan menunjukkan bahwa pengalihan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* melalui aplikasi SIAK dikatakan sudah memenuhi serta sesuai dengan aturan dari pemerintah daerah terkait surat edaran tersebut.

Penggunaan aplikasi SIAK diperkuat dengan adanya berbagai regulasi atau aturan mulai dari tingkat pusat hingga tingkat kabupaten atau kota. Aturan mengenai aplikasi SIAK di tingkat pusat terdapat dalam Keputusan Presiden (Keppres) No. 88 tahun 2004 mengenai pengelolaan administrasi kependudukan, kemudian juga diatur dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 95 tahun 2019 selanjutnya juga terdapat dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang administrasi kependudukan. Sehubungan dengan adanya aturan tersebut, pemerintah kabupaten Tuban memutuskan pengalihan pelayanan administrasi kependudukan dengan mengeluarkan surat edaran bupati tuban pada tanggal 18 maret 2020 Nomor 470/1641/414.104/2020 perihal himbauan pelayanan administrasi kependudukan serta adanya surat dari Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 443.1/2978/Dukcapil Kabupaten Tuban tanggal 16 Maret 2020 perihal pelayanan administrasi kependudukan dan pencegahan Virus Corona (COVID-19) di Kabupaten Tuban. Dari

aturan-aturan tersebut bermuara pada petunjuk teknis ataupun SOP (*Standard Operational Procedures*) mengenai aplikasi SIAK dari pemerintah kabupaten Tuban dan menurunkan aturan mengenai alur pelayanan kepengurusan dokumen adminduk di masing-masing kecamatan. Begitu pula yang diterapkan di Kecamatan Jatirogo sebagaimana tertera pada gambar alur pelayanan adminduk sebagai berikut :



**Gambar 2. Alur Prosedur Penerbitan Dokumen Adminduk**

(Sumber: Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, 2022)

Tahapan kepengurusan dokumen kependudukan di kabupaten Tuban melalui aplikasi SIAK meliputi :

1. Pemohon datang di kantor kecamatan dengan membawa berkas permohonan dan diberikan kepada operator SIAK
2. Petugas operator SIAK kecamatan melakukan entry dokumen kemudian menscan berkas pemohon, untuk selanjutnya diupload setelah berkas di upload, operator SIAK mengajukan dokumen untuk mendapatkan TTE (tanda tangan elektronik) ke supervisor Dukcapil
3. Setelah supervisor Dukcapil menerima dokumen, kemudian supervisor melakukan verifikasi data yang terentry dengan arsip (dokumen) digital yang telah diupload oleh operator kecamatan untuk proses TTE
4. Setelah melalui tahapan TTE, kepala dinas memberikan persetujuan tanda tangan elektronik (TTE) untuk kemudian dicetak
5. Setelah proses pencetakan dokumen kependudukan, kemudian operator SIAK kecamatan memberikan dokumen kepada pemohon

Berdasarkan tahapan alur diatas dalam pelaksanaan di Kecamatan Jatirogo sendiri, dari pihak implementor maupun masyarakat dalam proses kepengurusan tidak banyak mengalami kesulitan ataupun kendala. Dimana dalam proses kepengurusan telah disesuaikan dengan alur yang telah ditetapkan. Masyarakat mengaku selama kepengurusan tidak mengalami kesulitan, seperti pada proses melengkapi berkas yang hendak di setor kepada pihak operator SIAK. Seperti yang diketahui, bahwa seringkali pada tahapan ini selalu dipandang tahapan yang rumit. Tentunya dalam pelaksanaan alur kepengurusan dokumen adminduk ini juga di dasari oleh SOP (*Standard Operational Procedures*) yang mana merupakan salah satu komponen dasar yang penting





nekat menggunakan jasa calo demi mendapatkan dokumen dengan cara yang lebih instan. Walau demikian, penyimpangan yang terjadi terhitung cukup kecil jika dibandingkan dengan sebelum adanya pengalihan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK.

Opsi (Operator SIAK) mengatakan bahwa dengan adanya aplikasi SIAK, segala bentuk kepengurusan dokumen kependudukan bisa cukup melalui *whatsapp* dengan mengirim *scan* dokumen kependudukan yang hendak diurus. Di sini terlihat bahwa dengan adanya aplikasi SIAK menunjukkan perubahan yang cukup signifikan jika dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi SIAK. Secara tidak langsung masyarakat juga menjadi lebih sadar dengan pentingnya memperbarui atau mengurus dokumen kependudukan, dan dari sisi kinerja staff OPSI terbukti meningkat drastis. Hal ini juga dikatakan oleh salah satu OPSI kecamatan yang mengatakan :

“Sejak adanya SIAK kinerja *staff* maupun OPSI khususnya sangat meningkat, karena disamping masyarakat tidak perlu datang ke kantor cukup melalui aplikasi *whatsapp* juga bisa dan masyarakat memang nyatanya sangat dimudahkan. Dan karena SIAK ini adalah sistem jadi dokumen-dokumen tertentu yang lebih dari 5 tahun itu tidak bisa digunakan, istilahnya dokumen penduduk itu sangat pentinglah. Tanpa itu tidak bisa melakukan apa-apa untuk jaman sekarang. Jadi mungkin dari sini masyarakat mulai sadar dan lebih banyak yang sigap dan tanggap dalam kepengurusan dokumen. Bahkan dalam sebulan saya menerima formulir dan *scan* berkas lebih dari 300 pemohon. Jadi kinerja sangat-sangat meningkat” (wawancara, 30 November 2021)

Hasil wawancara tersebut juga diperkuat dengan pernyataan masyarakat A yang berpendapat sebagai berikut :

“Adanya SIAK memang pengurusannya lebih mudah sih mbak, terlebih kita tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor dinas. Cukup di Desa dan Kecamatan saja sudah cukup” (wawancara, 1 Desember 2021)

Pada sub indikator apakah kebijakan memang dibuat oleh lembaga yang berwenang (Kadji, 2005), sudah sangat jelas bahwa program ini dibentuk oleh lembaga yang memang berwenang dan memiliki tupoksi dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban yang juga berperan membantu pemerintah daerah maupun pemerintah pusat.

Kesimpulan pada sub indikator ketepatan kebijakan dapat dinilai bahwa kebijakan ini memang memuat permasalahan yang hendak dipecahkan. Dimana dengan adanya pengalihan kepengurusan secara online melalui aplikasi SIAK ini terbukti cukup mampu membantu memaksimalkan kebijakan *social distancing* dengan tujuan untuk mengurangi adanya kerumunan guna memutus penyebaran virus COVID-19. Pengalihan kepengurusan secara online ini juga

memiliki keunggulan dan keuntungan sendiri, dimana data lebih valid karena secara otomatis berkas akan memiliki arsip digital dan dapat menghemat tenaga, finansial sekaligus waktu bagi pemohon. Akan tetapi dari keunggulan sistem yang serba online, pada faktanya dalam hal penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan estimasi waktu yang sudah ditentukan di dalam SOP. Hal ini dikarenakan kondisi jaringan yang terkadang tidak stabil. Secara keseluruhan dari segi ketepatan kebijakan sudah tepat dimana dengan adanya kebijakan ini mampu mengurangi adanya kerumunan dan sangat membantu mengoptimalkan kebijakan *social distancing* di era pandemi COVID-19.

## 2. Ketepatan Pelaksanaan

Pada indikator ketepatan pelaksanaan disebutkan bahwa, suatu kebijakan yang dibentuk oleh pemerintah tidak serta merta dijalankan oleh pemerintah sendiri, melainkan pemerintah juga bekerjasama dengan instansi daerah ataupun lembaga-lembaga yang dirasa memang dapat membantu dan mengoptimalkan berjalannya suatu program maupun kebijakan (Kadji, 2005) terlebih dalam partisipasi masyarakat yang mana memang menjadi objek dari suatu program atau kebijakan yang dibentuk. Adanya program pelayanan kependudukan yang dimaksimalkan dalam bentuk online melalui OPSI atau Operator Siak, terlihat jelas bahwa partisipasi masyarakat sangat diperlukan guna kelancaran jalannya kebijakan ini.

Pada indikator ketepatan pelaksanaan ini terdapat berbagai sub indikator ukuran dalam pelaksanaan kebijakan, yang pertama kebijakan-kebijakan bersifat monopoli (Kadji, 2005). Adanya kebijakan pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK memiliki derajat politik keamanan tinggi. Dalam hal ini berkaitan dengan dokumen kependudukan yang tidak sembarang orang bisa mengetahui atau mengelola data tersebut, dan sebaiknya memang hanya dijalankan oleh pemerintah atau instansi yang berwenang. Terlihat jelas bahwa kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui SIAK dapat memenuhi sub indikator tersebut, dimana dalam pengoperasiannya hanya dapat dilakukan melalui petugas Desa ataupun Kecamatan tanpa intervensi dari pihak luar. Artinya, program pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK sudah pasti memiliki derajat politik keamanan tinggi.

Disamping itu dalam ketepatan pelaksanaan ini suatu program ataupun kebijakan sudahkah memperhatikan aspek kesejahteraan masyarakat ataupun mengikutsertakan masyarakat dalam berjalannya kebijakan ini (Kadji, 2005). Berdasarkan pengamatan dilapangan dan hasil wawancara didapati hasil bahwa, dengan adanya program pelayanan SIAK ini khususnya pada saat pandemi COVID-19 tentunya sudah cukup memenuhi aspek kesejahteraan maupun pemberdayaan masyarakat. Hal ini sebagaimana dikatakan oleh kedua OPSI (Operator SIAK) yang sepakat bahwa :

“SIAK ini sangat bagus, karena apa-apa serba online dan masyarakat maupun kita juga jadi lebih terlindungi dari virus COVID-19. Dengan begini, secara tidak langsung masyarakat juga



ikut diberdayakan mbak. Masyarakat mau tidak mau dituntut untuk melaksanakan *kebijakan social distancing* dan disamping itu masyarakat dituntut untuk lebih aktif untuk mengecek sosmed khususnya WA, karena dari kita kalau ada info apa-apa mengenai SIAK atau program dari Dukcapil Kabupaten Tuban kita sampaikan disitu” (wawancara, 30 November 2021)

Sub indikator selanjutnya adalah, kebijakan yang bertujuan mengarahkan kegiatan masyarakat (Kadji, 2005) bermula dari adanya kebijakan *social distancing* yang bermuara pada segala bentuk aktivitas harus dibatasi jumlah tatap muka dan pelayanan diharuskan secara online di kondisi pandemi pastinya sangat membutuhkan peran serta masyarakat khususnya dalam menekan laju angka penyebaran COVID-19 agar tidak semakin tinggi dan membantu mensukseskan jalannya program dari pemerintah daerah khususnya pengoptimalan pelayanan secara online.

Hasil penelitian dilapangan menunjukan bahwa pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi melalui SIAK, berjalan cukup optimal dan kondusif. Hal ini juga didukung oleh pola kerjasama yang baik antara OPSI (Operator SIAK) desa dan OPSI (Operator SIAK) kecamatan dengan Dukcapil Kabupaten Tuban dalam berjalannya program ini. Tak hanya itu, kerjasama yang dijalin antara OPSI (Operator SIAK) dengan masyarakat juga berjalan dengan lancar. Hal ini dilakukan melalui komunikasi yang terus terjalin antar satu sama lain.

Pihak Dukcapil Kabupaten Tuban sendiri, rutin mengadakan evaluasi sebulan sekali guna membahas berjalannya program aplikasi SIAK. Begitu pula dengan pihak kecamatan selaku implementor kebijakan, selalu mengupayakan memberi penyuluhan dan sosialisasi kepada masyarakat, dengan tujuan agar masyarakat bisa lebih tahu dan paham mengenai kebijakan ini.

Secara teknis, Pemerintah Daerah melalui Dukcapil Kabupaten Tuban telah memberikan fasilitas yang cukup baik dan memadai guna kebijakan pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK dapat berjalan dengan lancar dan optimal sesuai dengan tujuan kebijakan yang diharapkan. Fasilitas tersebut berupa pemberian penunjang jaringan khusus untuk pengiriman data melalui aplikasi SIAK tetapi pada faktanya seringkali masih terdapat kendala jaringan. Sebagaimana yang dikatakan oleh OPSI bahwa :

“untuk fasilitas kita sangat difasilitasi dengan baik, kita disini dikasih tower dari DKI tuban yang khusus untuk aplikasi SIAK ini. Jadi kalau ada pengiriman file dokumen nggak terkendala. Terlebih basic dari SIAK ini kan teknologi yang sudah pasti membutuhkan koneksi jaringan kan. Tapi terkadang masih terkendala koneksi. Hal itu yang membuat penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan estimasi waktu yang ditentukan” (wawancara, 30 November 2021)

Terlepas dari kelebihan suatu kebijakan, pada hakekatnya jalannya suatu kebijakan tidak terlepas dari adanya kekurangan dan kendala yang terjadi. Begitu juga dengan kebijakan pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK sendiri memiliki beberapa kendala tertentu

selama proses implementasinya. Dari data yang diperoleh saat wawancara menunjukkan bahwa salah satu kendala yang terjadi selama implementasi SIAK adalah :

1. Kendala waktu. Perihal kendala waktu adalah permasalahan yang merujuk pada cukup sulitnya memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai kapan dokumen yang diurus jadi. Dalam hal ini dikarenakan pihak OPSI kecamatan tidak tau pasti kapan jadinya dokumen yang diminta khususnya semacam KTP dan akta. Hal ini dikarenakan dari pihak Dukcapil Kabupaten Tuban dan pusat sendiri kekurangan blanko dan cukup sulit stoknya. Jadi, untuk menjelaskan dan memberi kepastian kepada masyarakat cukup menjadi kendala, hal inilah yang terkadang sering menimbulkan protes dari masyarakat dan dapat memicu munculnya calo yang dirasa lebih instan dalam kepengurusan.
2. Adanya praktek calo. Pada faktanya dilapangan juga ditemukan permasalahan lain seperti munculnya praktek calo, dimana masih terdapat beberapa masyarakat yang lebih memilih menggunakan jasa calo dengan alasan bisa menyelesaikan kepengurusan dokumen dengan waktu yang lebih cepat. Pada implementasi kebijakan SIAK, terdapat regulasi yang mengatur pelaksanaan dengan menerapkan panduan kepengurusan dokumen melalui SIAK, dengan alur penerbitan dokumen adminduk yang sesuai yaitu dimulai dari pemohon mendatangi kecamatan kemudian menyerahkan berkas kepengurusan kepada operator SIAK kecamatan, lalu operator akan memproses dokumen dengan mengscan kemudian di upload untuk mendapat TTE dari Dukcapil yang selanjutnya setelah mendapat TTE dari Dukcapil, operator SIAK akan melakukan pencetakan dan penyerahan dokumen kepada pemohon. Tetapi dikarenakan masih adanya praktek calo tersebut, menyebabkan jalannya pelaksanaan kebijakan implementasi SIAK ini tidak sesuai dengan panduan yang ada.

Dari kasus calo ini, pihak penyelenggara kebijakan senantiasa berupaya meningkatkan pengawasan dan pengendalian selama proses berjalannya kebijakan ini. Dimana yang dahulu aplikasi SIAK dalam pengantaran dokumen dilakukan melalui kurir, sekarang aplikasi SIAK memiliki sistem terpusat, dalam artian segala jenis kepengurusan bisa cukup melalui Kecamatan dan bisa dicetak di Kecamatan tanpa harus menunggu kurir dari Dispendukcapil. Walau demikian pada faktanya dalam penyelesaian dokumen, estimasi waktunya masih tidak sesuai dengan SOP yang berlaku

Dapat disimpulkan bahwa, pada ketepatan pelaksanaan berjalannya kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK dari sisi membantu pengendalian COVID-19 sudah cukup bagus dan optimal terlebih sangat membantu menekan adanya *social distancing* di masa pandemi COVID-19

ini dan berhasil mengurangi kerumunan khususnya di wilayah Kecamatan Jatirogo sendiri. Tetapi dari segi pelaksanaan yang harusnya sesuai dengan regulasi dan panduan yang telah ditetapkan, masih terdapat celah dimana timbul praktek calo dikarenakan permasalahan waktu penerbitan dokumen jadi yang terbilang belum sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan.

### 3. Ketepatan Target

Pada indikator ketepatan target terdapat tiga sub indikator yang berhubungan. Yang terdiri dari: target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, kesiapan kondisi target untuk diintervensi, dan apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau pembaharuan dari implementasi kebijakan sebelumnya (Kadji, 2005).

Berdasarkan pengamatan di lapangan, dalam hal target yang di akan di intervensi untuk kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK, terhitung sudah sesuai yang direncanakan. Pada Kecamatan Jatirogo masyarakat selaku target utama dalam kebijakan ini, mayoritas dapat menerima adanya kebijakan ini. Dari segi implementor sudah menjalankan kebijakan pengalihan pelayanan adminduk secara online melalui aplikasi SIAK, dan dari masyarakat mayoritas sudah memahami tujuan diberlakukannya kebijakan ini tak lain untuk membantu mengatasi penyebaran virus COVID-19.

Dalam masa implementasinya dikatakan sudah cukup berjalan dengan lancar dimana seruan perintah untuk pengalihan pelayanan secara *online* sudah dijalankan oleh seluruh pihak yang bersangkutan dan juga masyarakat. Terlebih dengan hadirnya pelayanan melalui SIAK, secara tidak langsung dapat membuktikan bahwa alur administrasi yang selama ini terkesan rumit, dapat di tepis karena dengan melalui SIAK masyarakat dapat mengurus dokumen adminduk dengan cara yang lebih efektif dengan tidak perlu datang berulang kali di kantor. Dari sinilah persepsi masyarakat mengenai pelayanan dengan administrasi yang rumit selama ini dapat terpecahkan.

Kemudian pada kesiapan kondisi target yang akan diintervensi, peneliti dapat melihat bahwa target dari implementasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui online ini terbagi menjadi dua, yakni implementor yang terdiri dari instansi-instansi pelayanan publik khususnya staff OPSI (Operator SIAK) atau pihak terkait lainnya dan juga masyarakat sebagai pelaku atau target utama program pelayanan kependudukan secara online melalui SIAK. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti, dari sisi instansi terkait dan staff operator SIAK, dalam kondisi yang siap untuk di intervensi, dimana dalam hal ini dapat dilihat bahwa seluruh kecamatan di Kabupaten Tuban sudah mengalihkan permohonan pelayanan dokumen kependudukan secara *online* dengan memasang semacam banner di kantor kecamatan. Selain itu dari Dukcapil Kabupaten Tuban telah mengadakan evaluasi bersama dengan OPSI (Operator SIAK) dari kecamatan dan mengadakan bimtek secara digital atau virtual.

Dukungan secara teknis inilah yang juga menjadi pendorong *staff-staff* OPSI Kecamatan maupun desa siap dalam menjalankan kebijakan ini. Hal lain juga dengan didukung dengan tersedianya fasilitas penunjang yang memadai untuk kelancaran berjalannya kebijakan ini. Selain itu dari sisi masyarakat berdasarkan data yang diperoleh, peneliti menilai bahwa sebagian besar masyarakat sudah dalam kondisi siap untuk di intervensi. Dimana sebagian masyarakat sudah banyak yang patuh dengan peraturan yang ada. Salah satu hal yang mendasari juga dikarenakan virus COVID-19 yang semakin melonjak kasusnya dan dengan didukungnya regulasi dan pengawasan cukup ketat dari pemerintah daerah. Selain itu, masyarakat senantiasa diberi pengarahan dan sosialisasi oleh pihak OPSI (Operator SIAK) kecamatan maupun OPSI (Operator SIAK) desa melalui grup *whatsapp*.

Hal ini dilakukan sebagai salah satu bentuk upaya penanggulangan kepada masyarakat yang kurang paham dengan adanya peraturan baru. Akan tetapi dilapangan masih ditemukan fakta lain bahwa, beberapa masyarakat ada yang lebih memilih untuk nekat datang langsung di Dukcapil Kabupaten Tuban dan sama sekali tidak mengindahkan seruan perintah yang telah ditetapkan meskipun sudah dinaungi dengan regulasi yang jelas.

Bahkan juga didapati temuan bahwa masih ada celah dimana masyarakat lebih memilih menggunakan calo. Hal-hal tersebut sebagian besar beralasan perihal waktu dan keperluan yang mendesak. Hal ini jelas bertentangan dengan aturan yang tertulis, dimana dijelaskan bahwa hanya orang dengan kebutuhan yang sangat *urgent* yang diperbolehkan untuk mengurus langsung di dinas kependudukan Kabupaten Tuban dan tentunya dengan protokol kesehatan yang ketat serta adanya pembatasan jumlah pemohon.

Pada faktanya aplikasi SIAK memang belum bisa di akses secara mandiri oleh masyarakat dan harus melalui OPSI desa lalu OPSI kecamatan. Hal ini selaras dengan pernyataan narasumber B yang mengatakan bahwa :

“Sayangnya SIAK belum bisa di akses sendiri dari kita mbak. Jadi kalau pengen dokumen cepet jadi ya agak susah, wong harus lewat petugas dulu” (wawancara, 1 Desember 2021)

Dikarenakan hal inilah yang menyebabkan beberapa masyarakat mengaku tidak sabar jika harus menunggu terlebih dahulu dokumen dari Dukcapil Kabupaten Tuban dalam penyelesaiannya masih tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan, dikarenakan kondisi jaringan yang terkadang tidak stabil. Berdasarkan informasi yang diperoleh langsung dari beberapa informan dilapangan berpendapat bahwa, kepengurusan melalui calo terpaksa dilakukan karena adanya keperluan yang memang mendesak. Mereka lebih memilih mengambil resiko dibandingkan jika harus menunggu sedikit lebih lama. Tidak hanya itu, fakta menunjukkan masih ada beberapa masyarakat yang belum mengerti kepengurusan yang dialihkan secara online melalui SIAK desa dan SIAK kecamatan. Hal inilah yang menyebabkan masih terdapat celah dalam proses implementasi pengurusan kependudukan melalui SIAK walaupun angka penyimpangan terbilang rendah

bila dibandingkan dengan sebelum adanya aplikasi SIAK.

Pada sub indikator terakhir, mengenai apakah intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya, dikatakan bahwa, adanya program pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK ini sudah berjalan cukup lama dimana mulai diterapkan pada masa pembentukan E-KTP atau pada tahun 2010 jadi dari sini dapat dikatakan bahwa kebijakan ataupun program pelayanan melalui SIAK ini bukanlah intervensi kebijakan yang bersifat baru atau dalam kata lain kebijakan atau program pelayanan kependudukan melalui aplikasi SIAK khususnya pada masa pandemi COVID-19 ini merupakan suatu kebijakan yang diintervensi oleh kebijakan lain seperti kebijakan *social distancing* yang memang mengharuskan untuk meminimalisir adanya tatap muka dan memaksimalkan pelayanan secara online.

Kesimpulan pada ketepatan target, pada kesesuaian target dikatakan sudah sesuai dengan yang direncanakan. Dimana dalam pelaksanaan perintah pelayanan administrasi kependudukan secara *online* sudah dijalankan oleh masing-masing staff, begitu juga dengan masyarakat yang menjadi objek utama dalam kebijakan ini yang sebagian besar juga sudah mematuhi dan sadar mengenai tujuan di alihkannya pelayanan administrasi kependudukan secara online. Mengenai kesiapan target, dari sisi implementor sangat siap dimana dalam pelaksanaan aplikasi SIAK juga telah diberikan berbagai fasilitas yang cukup memadai, dengan demikian cukup membantu implementor untuk mengoperasikan aplikasi SIAK. Dari segi masyarakat, secara mayoritas masyarakat dalam kondisi siap untuk di intervensi. Hal ini terlihat bahwa masyarakat sudah banyak yang tahu mengenai kepengurusan secara online dan dikatakan cukup efektif dan efisien. Tetapi dalam realitanya masih ditemukan beberapa celah yang menimbulkan adanya calo, hal ini dikarenakan permasalahan waktu yang ternyata kepengurusan melalui SIAK masih terdapat kendala jaringan yang menyebabkan penyelesaian dokumen tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditentukan. Terlebih masyarakat belum bisa mengakses secara mandiri dan harus melalui operator. Dari permasalahan inilah yang memicu masyarakat memilih jalan pintas dengan menggunakan calo dengan alasan kebutuhan dokumen yang mendesak.

#### 4. Ketepatan Lingkungan

Dalam ketepatan lingkungan terdapat dua lingkungan yang sangat menentukan keberhasilan yaitu lingkungan kebijakan dan lingkungan eksternal

##### a) Lingkungan kebijakan.

Lingkungan kebijakan merupakan interaksi antara lembaga perumus kebijakan dengan pelaksana kebijakan dengan lembaga yang terkait. Dimana menurut Donald J. Calista dalam Kadji (2015) menyebutnya sebagai indikator endogen, yakni *authoritative arrangement* atau kekuatan sumber otoritas, *Network Composition* atau Komposisi jejaring yang terlibat dalam kebijakan, dan *Implementation setting* atau pengaturan Implementasi.

*Authoritative arrangement* atau lebih jelasnya mengenai kekuatan sumber otoritas dalam pembentukan suatu kebijakan. Disini pemerintah daerah Kabupaten Tuban sebagai pemegang penuh sumber otoritas penuh dalam kebijakan yang ditetapkan yang kemudian dilaksanakan oleh Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban melalui skretariat daerah menurunkan surat yang ditindaklanjuti oleh Camat dan Pemerintah Desa se-Kabupaten Tuban. Hal ini tentunya juga dilakukan dalam hal implementasi kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK di Kecamatan Jatirogo.

Kemudian mengenai *network composition* atau komposisi jejaring yang memuat mengenai berbagai organisasi yang terlibat dalam kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK ini dari segi pemerintah sendiri meliputi Dukcapil Kabupaten Tuban bekerjasama dengan pemerintah kecamatan dan pemerintah desa. Pentingnya menjaga komunikasi dan koordinasi jejaring antar stakeholder guna melancarkan jalannya suatu kebijakan perlu dilakukan.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, komposisi jejaring yang dilakukan oleh Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten dengan pihak OPSI (Operator SIAK) Kecamatan Jatirogo terbilang cukup baik dimana dalam satu bulan selalu diadakan evaluasi mengenai aplikasi SIAK. Dari pihak Dukcapil Kabupaten Tuban juga senantiasa mengupayakan memberi sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pelaku kebijakan, terlebih jika ada perubahan ataupun program-program baru dari aplikasi SIAK sendiri guna kelancaran keberlangsungan kebijakan pelayanan melalui SIAK. Dari pihak pemerintah kecamatan maupun desa juga selalu menjaga komunikasi dengan mengadakan sosialisasi secara langsung dan juga melalui grup *Whatsapp* dengan masyarakat yang diwakilkan oleh RT masing-masing guna memperoleh informasi mengenai aplikasi SIAK. hal ini dilakukan untuk meminimalisir adanya gap antar elemen terkait dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Mengenai *implementation setting* atau pengaturan implementasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah Kabupaten Tuban sebagai pemangku kebijakan dan Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban yang berperan sebagai pemegang penuh kebijakan pengalihan pelayanan kependudukan secara online melalui SIAK se- Kabupaten Tuban, yang mana pemerintah kecamatan berperan sebagai jejaring dalam kegiatan tawar-menawar. Hal ini berkenaan dengan pemerintah kecamatan sebagai implementor tingkat bawah yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Dengan adanya sosialisasi dan evaluasi antar *stakeholder*, merupakan salah satu langkah penanganan awal agar mengetahui hambatan-hambatan dan permasalahan yang terjadi selama proses berlangsungnya kebijakan ini, dimana dari hasil evaluasi yang dilakukan maka nantinya, pembuat kebijakan maupun penyelenggara kebijakan dapat menentukan suatu solusi terbaik dari uraian-uraian permasalahan dan hambatan yang terjadi.

b) Lingkungan Eksternal

Menurut Donald J. Calista, lingkungan eksternal kebijakan sebagai indikator eksogen yang terdiri dari persepsi publik mengenai kebijakan dan Implementasi Kebijakan, *Interpretive Institution* yaitu mengenai interpretasi lembaga-lembaga strategis dalam masyarakat. Diantaranya media massa, kelompok penekan serta kelompok kepentingan, dalam hal menginterpretasikan suatu kebijakan dan Implementasi Kebijakan (Kadji, 2015).

Dan dari data yang diperoleh mengenai *public opinion* dan *interpretive institution* yang paling banyak keluar dari pernyataan masyarakat mengenai kebijakan pelayanan kependudukan melalui SIAK ini sangatlah membantu dan memudahkan masyarakat, terlebih pada masa pandemi COVID-19 seperti saat ini. Mereka menilai dengan adanya pelayanan secara online lebih efektif dan efisien dari segi waktu dan tenaga. Hal ini diperkuat dengan pernyataan masyarakat yang berpendapat bahwa :

“Sejak corona semua kan berubah online ya mbak, jadi lebih banyak enakunya. Soalnya kalau mau ngurus gak perlu jauh-jauh udah bisa. Tapi ya gitu agak lama jadinya” (wawancara, 1 Desember 2021)

Terlebih pada dasarnya, letak Kecamatan Jatirogo sendiri cukup jauh dengan letak kantor Dukcapil Kabupaten Tuban Kabupaten Tuban yakni sekitar 60km. sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan yang positif mengenai kebijakan ini, karena manfaat dan keuntungan yang didapatkan lebih banyak jika dibandingkan dengan kepengurusan yang dilakukan secara konvensional yang mengharuskan datang langsung ke kantor Dukcapil Kabupaten Tuban. Masyarakat juga menilai dari segi pelayanan yang diberikan dari petugas terbilang cukup baik dan optimal. Walaupun dalam kenyataannya waktu penyelesaian dokumen pemohon, seringkali tidak sesuai dengan SOP yang tertera.

Fakta di lapangan menunjukkan masih ditemukan beberapa pelanggaran yaitu, masyarakat memilih mengurus melalui calo ataupun nekat untuk mendatangi kantor Dukcapil Kabupaten Tuban secara langsung meski sudah tertera dengan jelas mengenai aturan yang berlaku pada masa pandemi COVID-19. Masyarakat menganggap bahwa mengurus dokumen secara online dengan SIAK ini memang efektif dari segi tenaga akan tetapi tidak cukup efektif dalam segi waktu. Dimana memang untuk mendapatkan dokumen yang di urus dalam penyelesaiannya tidak sesuai dengan estimasi waktu yang telah ditetapkan dikarenakan kendala jaringan, berbeda jika masyarakat mengurus secara langsung dengan datang ke kantor Dukcapil Kabupaten Tuban ataupun melalui calo, dokumen akan didapatkan akan memakan waktu yang lebih singkat jika dibandingkan dengan mengurus secara online melalui SIAK. Hal inilah yang menyebabkan adanya pelanggaran yang dilakukan.

Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan di lapangan masyarakat C berpendapat bahwa :

“Biasanya terpaksa melakukan itu tergantung keperluan mbak. Kalau memang sangat mendesak dan pengen segera mendapatkan dokumen ya lewat calo sama datang langsung Ke Tuban mbak. Kalau nggak mendesak ya nggak berani” (wawancara, 1 Desember 2021)

Dari pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa, segala sesuatu yang dilakukan tergantung dengan keperluan, apakah itu mendesak atau tidak dan lantas tidak semena- mena menggunakan jasa calo ataupun dengan datang langsung ke kantor Dukcapil Kabupaten Tuban. Dan adanya kebijakan ini, sebagian masyarakat menerima dengan baik dan cukup puas dengan adanya kebijakan ini, terlebih dengan adanya kebijakan ini memang mendatangkan manfaat yang lebih untuk masyarakat.

Pada indikator ini dapat disimpulkan bahwa, dari segi lingkungan kebijakan, interaksi yang dilakukan antar implementor berjalan cukup baik. Dimana dari pihak pembuat kebijakan, implementor dan masyarakat selalu mengadakan adanya koordinasi dan sosialisasi untuk menjaga komunikasi guna mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Dengan pengoptimalan penggunaan aplikasi SIAK selama masa pandemi ini, tidak di pungkiri masih terdapat beberapa masyarakat yang belum tau mengenai apa itu SIAK dan persoalan waktu yang seringkali masih menjadi penyebab adanya celah yang pada akhirnya menjadi sumber permasalahan pelanggaran yang dilakukan. Masyarakat sepakat mengatakan bahwa penggunaan jasa calo hanya untuk kebutuhan mendesak saja.

## PENUTUP

### Simpulan

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban, ditentukan menggunakan model teori Matland dengan “empat tepat” sebagai indikatornya. Pertama ketepatan kebijakan, menunjukkan hasil bahwa dari segi ketepatan kebijakan sudah tepat dimana dengan adanya kebijakan ini mampu mengurangi adanya kerumunan dan sangat membantu mengoptimalkan kebijakan social distancing di era pandemi COVID-19. Kebijakan ini memiliki keunggulan mengenai data yang lebih valid. Kedua ketepatan pelaksanaan, dalam implementasinya secara garis besar sudah tepat. Dimana dari sisi membantu pengendalian COVID-19 cukup bagus dan optimal. Akan tetapi dari segi pelaksanaan masih belum sepenuhnya sesuai dengan regulasi dan panduan yang telah ditetapkan di dalam SOP, dimana masih terdapat celah timbulnya praktek calo dikarenakan permasalahan waktu pencetakan dokumen yang terbilang belum sesuai dengan estimasi waktu yang ditetapkan di dalam SOP. Ketiga ketepatan target, dikatakan sudah tepat baik dari sisi implementor maupun masyarakat sebagai objek utama. Yang mana dari masing-masing sudah menjalankan dan mematuhi seruan aturan kebijakan ini. Tetapi di sisi lain masyarakat masih mengeluhkan persoalan waktu untuk menerima dokumen.

Pada kenyataannya aplikasi SIAK masih belum bisa diakses secara mandiri oleh masyarakat dan harus melalui operator. Sedangkan dari segi waktu, masih terdapat kendala yang diakibatkan oleh jaringan yang terkadang masih tidak stabil dan mengakibatkan keterlambatan penyelesaian dokumen. keempat pada indikator ketepatan lingkungan, dalam hal ini khususnya dari lingkungan eksternal masih ditemui berbagai permasalahan. Diantaranya, masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui mengenai SIAK dan pemilihan jalan pintas kepengurusan melalui calo dengan alasan jika kebutuhan dokumen sangat mendesak.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi SIAK di masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Jatirogo Kabupaten Tuban, penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pada ketepatan pelaksanaan, diharapkan kedepannya dari pihak pelaksana kebijakan lebih memperketat pengawasan agar tidak memberikan celah dan meminimalisir praktek calo.
2. Pada ketepatan target, diharapkan untuk kedepannya penggunaan aplikasi SIAK tidak hanya bisa diakses oleh operator SIAK saja, tetapi juga bisa di akses secara mandiri oleh masyarakat dan bisa mencetak dokumen secara mandiri. Jadi kepengurusan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa harus menunggu dalam kurun waktu yang cukup lama.
3. Pada ketepatan lingkungan, diharapkan kedepannya pihak penyelenggara kebijakan melakukan sosialisasi dan penyuluhan secara berkala mengenai aplikasi SIAK tidak hanya melalui grup whatsapp saja. Agar masyarakat bisa lebih memahami dan mengetahui secara detail mengenai aplikasi SIAK.

#### Ucapan Terima Kasih

Dalam penulisan artikel ilmiah ini tentunya tidak terlepas dari dukungan dan bantuan banyak pihak. Dengan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberi restu, mendoakan, memotivasi serta memberi dukungan penuh.
3. Seluruh Bapak/ Ibu dosen Progam Studi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISIP UNESA.
4. Ibu Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing.
5. Bapak Tauran, S.Sos., M.Soc.Sc. selaku dosen penguji 1.
6. Ibu Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji 2.
7. Kantor Kecamatan Jatirogo selaku instansi lokasi penelitian. Terkhusus Bapak Camat beserta staff yang membantu dalam proses pengambilan data untuk penulisan artikel ini.

8. Teman-teman peneliti grup "thereturnofsimpleck" (Ofita, Novinda, dan Intan) yang senantiasa menemani penulis dan menjadi keluarga kedua selama di perantauan. Tak lupa yang senantiasa berjuang bersama-sama dikala tanggal muda maupun tanggal tua
9. Teruntuk Annisa anak dari Buk Ning dan Pak Anto, teman sekaligus sahabat dari TK sampai Universitas dengan almamater yang sama, yang turut mendukung dalam penyelesaian artikel ini.
10. Seluruh pihak-pihak yang turut bekerja sama dan terlibat dalam menyelesaikan penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kabupaten Tuban. (2022). *Kabupaten Tuban Dalam Angka 2022*. <https://tubankab.bps.go.id> diakses pada tanggal 17 Juni 2022
- Boin, A., Brock, K., Craft, J., Halligan, J., 't Hart, P., Roy, J., ... & Turnbull, L. (2020). *Beyond COVID-19: Five commentaries on expert knowledge, executive action, and accountability in governance and public administration*. Canadian Public Administration, 63(3), 339-368.
- Budi, W. (2005). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Media Pressindo.
- Disdukcapil Kabupaten Tuban. (2022). *Alur penerbitan Dokumen Adminduk*. <https://disdukcapil.tubankab.go.id> diakses pada tanggal 17 Juni 2022
- Hamim, A. H., & Ayundhari, V. (2021). *Scrutinizing Civil Servants Integrity in The Midst of Covid-19 Pandemic: A Netnographic*
- Hardani, H., Sukmana, D. J., Andriani, H., & Fardani, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. CV. Pustaka Ilmu.
- Huda, C. (2020). *Optimalkan Social Distancing, Pelayanan Disdukcapil via Online*. <https://tubankab.go.id/entry/optimalkan-social-distancing-pelayanan-disdukcapil-via-online> diakses pada tanggal 3 Desember 2021.
- Kadji, Y. (2005). *Formulasi dan Implementasi Kebijakan Publik*. UNG Press.
- Kecamatan Jatirogo. (2022). *Situs Resmi Kecamatan Jatirogo*. <https://jatirogo.tubankab.go.id> diakses pada tanggal 17 juni 2022.
- Londah, A. A., Tampi, G. B., & Londa, V. Y. (2018). *Implementasi Program Keluarga Harapan di Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara*. Jurnal Administrasi Publik.
- Mascio, F. D., Natalini, A., & Cacciatore, F. (2020). *Public administration and creeping crises: Insights from COVID-19 pandemic in Italy*. The American Review of Public Administration, 50(6-7), 621-627.
- Megawati, S., Niswah, F., & Oktariyanda, T. A. (2020, October). *Collaborative governance as handling efforts of pandemic Covid-19 in Surabaya city*. In 3rd International

- Conference on Social Sciences (ICSS 2020) (pp. 312-316). Atlantis Press.
- Mustika, W. P., Kumalasari, J. T., Fitriani, Y., & Abdurohim, A. (2021). *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIASIK) pada Kelurahan Berbasis Web*. Jurnal Sains Komputer Dan Informatika (J-SAKTI), 5(1), 230–240.  
<https://tunabangsa.ac.id/ejurnal/index.php/jsakti>
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 95 tahun 2019 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 37 tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 21 tahun 2020 tentang Pemberlakuan Pembatasan Sosial Berskala Besar
- Peraturan Presiden No. 11 tahun 2011 mengenai Pengelolaan Administrasi Kependudukan Kedalam Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.
- Silfiana, M. (2021). *Analisis Tingkat Efektivitas Penggunaan Siak ( Sistem Informasi Administrasi Kependudukan ) di Disdukcapil Kabupaten*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surat Dirjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Nomor: 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 perihal Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pecegahan Virus Corona (COVID-19) di Kabupaten Tuban.
- Surat Edaran Bupati Tuban pada tanggal 18 maret 2020 Nomor 470/1641/414.104/2020 perihal Himbauan Pelayanan Administrasi Kependudukan.
- Surat Edaran Bupati pada tanggal 16 Maret 2020 Nomor 440/1592/414.103/2020 tentang Peningkatan Kewaspadaan Terhadap Corona Virus Disease (Covid-19).
- Surat Keputusan Nomer.18845/109/KPTS/414.013/2020 tentang Gugus Tugas Percepatan Penanganan Corona Virus Desease 2019 (covid-19).
- Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara.
- Tachjan. (2006). Implementasi Kebijakan Publik. AIPI. Tarifu, L. (2020). *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Kendari*. Journal Publicuho, 3(2), 233.  
<https://doi.org/10.35817/jpu.v3i2.12511>
- Undang-Undang (UU) No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang (UU) No. 6 Tahun 2018 yang berisi tentang Karantina Kesehatan.
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). *Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Aksesibilitas Bangunan Umum di Stasiun Malang Kota Baru)*. Publika, 9.
- Yance, Y. (2020). *Penerapan Sistem Informasi Adminitrasi Kependudukan (Siak) dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Dispenduk Capil Kabupaten Malang*. Universitas Tribhuwana Tunggadewi.
- Zica, T. D., & Hany, E. F. (2022). *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Aplikasi Administrasi Kependudukan Cepat Akurat Terintegrasi (Pandu Cakti) di Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tulungagung*. Publika, 10(2), 487–498.