

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SEDUDO (SISTEM ELEKTRONIK TERPADU DESA ONLINE) DI KANTOR DESA SEKARPUTIH, KECAMATAN BAGOR, KABUPATEN NGANJUK**

**Ofita Dwi Febrianti**

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

Email: [ofita.18077@mhs.unesa.ac.id](mailto:ofita.18077@mhs.unesa.ac.id)

**Indah Prabawati**

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

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

### **Abstrak**

Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) merupakan program kebijakan pemerintah Kabupaten Nganjuk dalam hal pelayanan administrasi kependudukan serta laporan kinerja Pemerintah Desa yang dilakukan secara online dan terintegrasi di Desa maupun Pusat Kabupaten. Program SEDUDO bertujuan untuk mendukung pelayanan administrasi yang efektif efisien dengan memanfaatkan teknologi dalam sistem pengelolaannya. Identifikasi masalah dalam implementasi SEDUDO di Desa Sekarputih, adalah mengenai sumber daya manusia (SDM), Beberapa masyarakat Desa Sekarputih masih belum memahami penggunaan aplikasi SEDUDO serta mengaku belum mengetahui adanya program tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan implementasi kebijakan SEDUDO di Desa Sekarputih. Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Fokus penelitian adalah menggunakan teori Edward III dengan empat indikator keberhasilan yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Hasil dari penelitian ini adalah pada indikator komunikasi belum berjalan baik karena belum melakukan sosialisasi. Pada indikator sumber daya, memiliki kekurangan perihal informasi yang dibutuhkan seperti kelengkapan data pemohon. Indikator disposisi sudah berjalan baik, petugas melakukan tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Indikator struktur birokrasi sudah berjalan baik, SOP dan pembagian kewenangan telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan petunjuk dan pedoman yang diberikan. Saran dari penelitian ini adalah dilakukannya sosialisasi secara berkala kepada masyarakat, serta bila ada perubahan kelengkapan berkas, maka pemerintah Desa segera menginformasikan kepada masyarakat agar tidak terjadi kebingungan perihal data yang dibutuhkan.

**Kata Kunci:** Implementasi, SEDUDO, Sekarputih

### **Abstract**

The SEDUDO Program (An Integrated Electronic System of Online Village) is the state-management policy program of the Nganjuk Regency for online public service administration and integrated by Rural Administration Reports. The SEDUDO program aims to support effective and efficient administration services by leveraging technology in the systems of management. Identification of problems in the implementation of SEDUDO in Sekarputih Village, namely Regarding human resources (HR), several local people in Sekarputih Village who still do not understand the use of the SEDUDO application and admit that they do not know about the program. This research aims to assess the implementation of SEDUDO policy (An Integrated Electronic System of Online Village) in Sekarputih Village. The kind of research is descriptive with a qualitative approach. The data sources used are primary and secondary data. Data collection techniques are in-depth interviews, observation, documentation, and literature studies. Data analysis techniques are data reduction, data presentation, and verification. The focus of research is to use Edward III's theory with four indicators of success - Communication, Resources, Dispositions, Bureaucratic Structure. The result of this research showed that in communication indicators haven't been going well because they haven't socialized yet. At resource indicators it still has a deficiency as to the required information as the applicant's file. The disposition indicator is had been going well, the officer does his duty and his duty according to the rules. The bureaucratic structure indicators had been going well, SOP and distribution of authority had been well carried out according to the guidelines provided. Suggestions from this research are periodic socialization to the community, and if there is a change in the completeness of the file, the village government immediately informs the community so that there is no confusion regarding the required data.

**Keywords:** Implementation, SEDUDO, Sekarputih

## PENDAHULUAN

Teknologi merupakan suatu sarana penting dalam menunjang pembangunan bangsa. Terlebih penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dapat memberikan efisiensi, transparansi, kecepatan jangkauan informasi serta akuntabilitas di setiap aktivitas yang dilakukan terutama pada instansi pemerintahan (Sabino, 2018)

Penerapan teknologi informasi pada instansi pemerintahan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang cepat dan efisien. Dengan adanya teknologi, maka sarana penyampaian informasi serta manajemen layanan dapat dilakukan dimana saja serta mempermudah dalam melayani kebutuhan publik itu sendiri.

Dalam mendukung serta terciptanya kebutuhan tersebut, maka pemerintah mengeluarkan kebijakan peraturan perundang-undangan yang tertuang dalam Instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Di dalam peraturan perundang-undangan tersebut, menyatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang baik, maka dibutuhkan suatu tata kelola pemerintahan serta sistem manajemen di lingkungan instansi pemerintahan dengan cara memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis digital.

Dengan dikeluarkannya peraturan perundang-undangan tersebut menjadi tonggak awal penerapan *e-Government* di Indonesia. *E-Government* merupakan bentuk implementasi pelayanan publik yang berbasis digital, dengan penerapan teknologi, informasi dan komunikasi sebagai media informasi interaktif antara pemerintah, penyelenggara negara, masyarakat, kelompok kepentingan, lembaga pemerintahan, serta pihak-pihak lain (Rubiyanto, 2018)

Implementasi *e-Government* dalam pelayanan publik selain untuk dapat mengikuti perkembangan zaman juga banyak manfaat yang akan diperoleh. Bentuk-bentuk permasalahan layanan publik seperti tidak transparansinya lembaga publik, kurangnya koordinasi dan komunikasi oleh pemerintah, pelayanan yang rumit dan terlalu lama, hingga akuntabilitas pemerintahan dapat diatasi dengan adanya sistem *e-Government* (Wihda, 2020). Transformasi inilah yang kemudian dapat membangun kegiatan atau aktivitas kelembagaan dalam memenuhi kebutuhan publik itu sendiri. Perkembangan teknologi informasi akan membuka peluang untuk mencipta, mengakses, mengolah, serta memanfaatkan informasi yang akurat (Dwi, dkk. 2018). Dalam hal ini adalah terkait pelayanan publik, maka pemerintah sebagai pihak yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan penuh tanggung jawab dan harus mengupayakan pelayanan publik yang optimal dan berkualitas (Rukayat, 2017).

Pelayanan publik seharusnya dapat memuat segala prinsip, asas serta standar yang telah ditentukan agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas. Peralihan sistem pemerintahan dari sentralistik ke

desentralistik merupakan satu langkah awal perwujudan pelayanan publik yang berkualitas (Nurdin 2019)

Pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan teknologi sebagai sistem tata kelola pemerintahannya. Nganjuk sendiri merupakan salah satu wilayah kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur. Berbatasan dengan kota Kediri dan Jombang di sebelah timur, Madiun di sebelah barat, serta Bojonegoro di sebelah utara. Nganjuk mempunyai wilayah administratif seluas 1.224 km<sup>2</sup>, dengan jumlah penduduk terakumulasi sebanyak 1 109 683 jiwa pada tahun 2021. Terdiri dari 20 kecamatan, 264 desa dan 20 kelurahan. (Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk)

Diterapkannya teknologi dalam pelayanan publik di Kabupaten Nganjuk bertujuan untuk memenuhi instruksi Presiden nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government. Serta untuk meningkatkan pelayanan publik. Pemerintah Daerah Kabupaten Nganjuk menerapkan *e-Government* untuk melakukan aktivitas pemerintahannya dalam hal pelayanan publik. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil serta bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika, pemerintah daerah Nganjuk membuat aplikasi yang menunjang administrasi kependudukan yang diberi nama SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online).

SEDUDO merupakan *website* yang baru saja diluncurkan pemerintah kabupaten Nganjuk pada akhir tahun 2020 untuk mendukung pelayanan administrasi *online* yang terintegrasi dengan desa-desa dan juga pusat kabupaten. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk serta Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai implementor yang bertugas membuat, mengolah, serta mengawasi jalannya proses kebijakan SEDUDO. Program SEDUDO telah diimplementasikan di desa-desa, Kecamatan maupun pusat Kabupaten. Selain itu aplikasi ini juga dapat diunduh oleh masyarakat secara mandiri. SEDUDO merupakan aplikasi *online* bagi masyarakat untuk melakukan segala pengurusan kependudukan, mulai dari pembuatan E-KTP, pengajuan KK baru, pindah KK, pengurusan AKTA kelahiran, Surat Keterangan, serta dokumen kependudukan lainnya. Pada implementasi SEDUDO di desa, pengolahan data serta pengurusan adminduk dilakukan oleh staf Operator layanan, dan Kepala Seksi Pemerintahan sehingga masyarakat tidak perlu untuk mengantri dan mendatangi kantor Dispendukcapil secara langsung. Masyarakat bisa melakukan kepengurusan dokumen dari rumah atau di kantor Desa. Pelayanan publik menjadi lebih mudah dan terintegrasi (Sumber : Website SEDUDO Nganjuk, diakses pada Oktober 2021)

Adapun jenis layanan administrasi kependudukan yang disediakan untuk masyarakat dan pihak Desa beserta jumlah pemohon yang telah menyelesaikan dokumen adminduk dalam aplikasi SEDUDO pada bulan Mei 2022 adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Statistik layanan adminduk SEDUDO beserta jumlah pemohon per bulan Mei 2022**

No.	Pelayanan	Jumlah
1.	Akta Pengakuan Anak	52
2.	Akta Kelahiran	20708
3.	Akta Kematian	10216
4.	Akta Pengesahan Anak	50
5.	Akta Perkawinan	107
6.	Akta Perceraian	79
7.	Pindah Tempat	6401
8.	KTP Elektronik	43029
9.	Kartu Keluarga	51575
10.	KIA (Kartu Identitas Anak)	5965
	<b>Total Jumlah Pengguna</b>	<b>160334</b>

Sumber : Website SEDUDO Nganjuk

Pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang paling banyak dilakukan adalah kepengurusan Kartu Keluarga. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada aplikasi SEDUDO, jumlah pemohon layanan adminduk mengalami peningkatan secara signifikan dibanding sebelum adanya program SEDUDO. Semula hanya terdapat sekitar 10 permohonan per hari, namun sekarang meningkat menjadi sekitar 30 pemohon per hari. Statistik layanan adminduk SEDUDO terintegrasi secara otomatis di website SEDUDO, sehingga masyarakat dan pelaksana kebijakan dapat memantau perkembangan jumlah pelayanan. (Sumber : Website Diskominfo Kabupaten Nganjuk, dan website SEDUDO, diakses pada Mei 2022)

Pada aplikasi ini juga digunakan untuk menyusun laporan kinerja Pemerintah Desa bagi Kepala Desa. Dengan adanya aplikasi SEDUDO, dapat mendukung akuntabilitas kinerja pemerintah desa. Implementasi tersebut tentu saja sangat memudahkan pemerintah desa serta masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan. Kepengurusan adminduk dapat diakses dengan mudah di ponsel ataupun komputer di mana saja dan kapan saja.

Dalam mendukung penyelenggaraan program aplikasi SEDUDO ini, peraturan teknis yang mendasari adalah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang selanjutnya terjadi perubahan dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Undang - undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. Kemudian juga diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 09 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dalam peraturan tersebut, dapat dilihat bahwa proses penyelenggaraan administrasi kependudukan dijalankan menurut peraturan hierarki dan menjadi tanggungjawab setiap pemerintahan yang diawali dari pusat, kemudian dalam daerah dan kabupaten yang selanjutnya sistem tersebut diteruskan dalam pemerintahan desa. Sistem administrasi kependudukan sebagaimana ditulis dalam

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring dilakukan dengan melalui sistem informasi administrasi kependudukan secara daring yang terintegrasi secara nasional. Hal tersebut juga mendukung serta memenuhi Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*, khususnya di Kabupaten Nganjuk.

Pemerintah Kabupaten Nganjuk saat ini tengah gencar untuk menyiapkan diri menuju *good governance* dengan melakukan beberapa tata kelola pemerintahan berbasis digital. Pentingnya implementasi *e-Government* pada pemerintah daerah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Aplikasi SEDUDO telah terintegrasi oleh pemerintah daerah, Dispendukcapil, Diskominfo, Kecamatan dan Desa. Aplikasi ini dapat diakses masyarakat di 20 kecamatan yang ada di Nganjuk, salah satunya yaitu Kecamatan Bagor. Terdapat 19 Desa dan 2 Kelurahan yang telah menerapkan program ini. Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk merupakan salah satu desa yang sudah menerapkan aplikasi SEDUDO dalam mendukung aktivitas pemerintahan dalam hal layanan administrasi kependudukan.

Sekarputih merupakan suatu wilayah desa yang terletak di Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. Desa Sekarputih memiliki 2 Dusun, yaitu Dusun Rowodoro dan Dusun Sekarputih. Dengan wilayah administratif seluas 0,73 km<sup>2</sup>, jumlah penduduk sebanyak 2954 jiwa, terdiri dari laki-laki 1505 jiwa, dan perempuan 1448 jiwa pada tahun 2022. (Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Nganjuk, dan website SEDUDO, diakses pada Oktober 2021)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis digital nyatanya masih memiliki kekurangan. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, implementasi program SEDUDO ditemui beberapa permasalahan yang kemudian menjadi identifikasi masalah dalam implementasi program SEDUDO di Desa Sekarputih, yaitu mengenai sumber daya manusia (SDM), dimana beberapa masyarakat Desa Sekarputih masih belum memahami penggunaan aplikasi SEDUDO, serta beberapa masyarakat setempat desa Sekarputih juga mengaku belum mengetahui adanya program SEDUDO tersebut.

Menilik dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perlu adanya tindak lanjut mengenai implementasi program kebijakan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) tersebut. Kebijakan Publik merupakan produk dari pemerintah dimana output dari kebijakan tersebut memiliki dampak dan manfaat yang dirasakan secara langsung ataupun tidak oleh masyarakat (Wulansari & Prabawati, 2021). Sedangkan menurut Jones (Winarno, 2014:16) kebijakan publik merupakan suatu keputusan atau penetapan yang didalamnya terdapat tujuan yang ingin dicapai, memiliki dasar hukum sehingga melibatkan masyarakat dalam hal kepatuhan hukum. Melibatkan interaksi instansi dan pemerintah untuk bertanggung jawab dalam mengelola dan memecahkan suatu permasalahan publik untuk kepentingan bersama.

Dalam penerapan Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) perlu adanya komitmen dalam mengimplementasikan kebijakan tersebut guna mencapai tujuan yang diinginkan. Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Winarno 2005:102) implementasi kebijakan adalah tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang ditujukan serta diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan. Sedangkan menurut Dunn, (2003:132) implementasi kebijakan adalah melaksanakan kontrol aksi-aksi kebijakan dalam kurun waktu tertentu

Salah satu model implementasi kebijakan yang digunakan untuk mengetahui keberhasilan pelaksanaan kebijakan adalah teori menurut George Edward III. Edward mengungkapkan adanya empat aspek yang saling mempengaruhi dalam keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu; komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Mengacu pada proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. sebagai syarat agar pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus dilakukan. Dengan sub indikator kinerja transmisi, konsistensi, kejelasan proses informasi.

#### 2. Sumber Daya

Adalah para pelaksana kebijakan yang terlibat dalam pelaksanaan program, terkait dengan jumlah, kualitas dan kewenangannya. Terdiri dari sub indikator kondisi staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

#### 3. Disposisi

Disposisi (sikap) merupakan karakteristik para pelaksana kebijakan. Dengan sub indikator kinerja pengangkatan birokrat dan insentif.

#### 4. Struktur Birokrasi

Sebagai yang mengimplementasikan kebijakan, dan yang berpengaruh terhadap sumber daya yang terlibat di dalamnya. Terdiri dari sub indikator kinerja *Standar Operational Procedures* (SOP) dan *fragmentasi*.

Dalam bukunya yang berjudul *Implementing Public Policy*, Edward mengungkapkan bahwa :

*“Policy implementation, as we have seen, is the stage of policy making between the establishment of a policy – such as the passage of a legislative act, the issuing of an executive order, the handing down of a judicial decision, or the promulgation of a regulatory rule – and the consequences of the policy for the people whom it affects. If a policy is inappropriate, if it cannot alleviate the problem for which it was designed, it will probably be a failure no matter how well it is implemented.”* (Edwards III, 1980:01)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu tindakan yang dilakukan pemerintah untuk mendapatkan tujuan yang telah ditetapkan, dengan melihat dampak yang

diakibatkan dari kebijakan tersebut bagi masyarakat. Menurut David C. Korten (Akib & Tarigan, 2008) Terdapat 3 (tiga) unsur penting dalam proses implementasi, yaitu; 1) Program yang dilaksanakan, berkaitan dengan kesesuaian program dan pemanfaatannya, 2) Kelompok sasaran, yaitu target yang menerima manfaat program kebijakan, 3) Pelaksana (implementor) sebagai penanggungjawab jalannya proses implementasi program, kesesuaian antara tugas yang diberikan dengan organisasi pelaksana (Akib & Tarigan, 2008:12)

Adapun penelitian terdahulu yang relevan adalah oleh (Oktamia & Fauziah, 2018) yang berjudul Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Teori yang digunakan adalah dari George Edward III. Hasil penelitian ini berdasarkan keempat aspek keberhasilan sesuai dengan teori Edward III, yaitu; 1) Komunikasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung sudah berjalan dengan baik dan transparan dalam menyampaikan informasi. 2) Sumber daya, pada variabel sumberdaya, masih terdapat kekurangan, dimana masih belum tercukupinya jumlah pegawai yang bertugas dalam pelayanan KTP-el. 3) Disposisi, dalam aspek disposisi, karakter yang ditunjukkan para pelaksana program sudah baik, dimana dapat dilihat dari sikap yang bertanggungjawab terhadap setiap tugas yang diberikan. 4) Struktur birokrasi, sudah memiliki acuan berupa *Standart Operating Procedures* (SOP) yang baik. Hasil penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa yang menjadi faktor pendorong keberhasilan program KTP-el di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung adalah adanya dorongan atau dukungan dari pihak-pihak yang terkait. Serta pada faktor penghambatnya yaitu terkait masyarakat yang dinilai kurang berpartisipasi dengan adanya program KTP-el di Disdukcapil Kabupaten Temanggung.

Kedua, penelitian yang relevan selanjutnya adalah dengan judul Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas (Septiyarini & Pranaka, 2019) Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Dengan teknik pengumpulan datanya adalah wawancara. Dan menggunakan teori menurut pendapat George C. Edward III (1980 : 10) tentang 4 keberhasilan implementasi kebijakan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, keberhasilan implementasi kebijakan juga ditentukan oleh faktor partisipasi masyarakat, fasilitas yang memadai, adanya dorongan dan regulasi yang mendukung berjalannya kebijakan tersebut. Secara umum, implementasi program yang dijalankan Dispendukcapil Kabupaten Sambas sudah berjalan dengan optimal.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mendiskripsikan implementasi kebijakan dalam hal administrasi

kependudukan melalui aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk. Sehubungan dengan itu, maka, manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini bagi pembaca adalah sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis, dan pertimbangan literatur, serta diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan program kebijakan.

## METODE

Metode penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang menjabarkan segala kualitas dari pengaruh sosial yang tidak dapat diukur melalui pendekatan kuantitatif (Saryono, 2010). Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi kebijakan dalam hal administrasi kependudukan melalui aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih,. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Kabupaten Nganjuk.

Fokus penelitian ini adalah dengan menggunakan teori keberhasilan implementasi kebijakan menurut George C. Edward III yang menekankan pada 4 (empat) indikator pengukuran, yakni: 1) Komunikasi, terdiri dari sub indikator transmisi, konsistensi, kejelasan proses informasi. 2) Sumber daya, terdiri dari sub indikator kondisi staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. 3) Disposisi, terdiri dari sub indikator kinerja pengangkatan birokrat dan insentif. 4) Struktur birokrasi. Terdiri dari sub indikator *Standar Operational Procedures* (SOP) dan *fragmentasi*.

Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yaitu informan atau narasumber (Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87)). Sedangkan pengertian data sekunder menurut Wardiyanta dalam Sugiarto (2017:87) adalah data yang diperoleh tidak langsung dari narasumber atau informan, melainkan dari pihak ketiga. Kemudian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipan, dokumentasi, studi literatur, publikasi penelitian, artikel, jurnal, peraturan perundang-undangan, dan lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Adapun subjek penelitiannya yaitu Bapak Eko Puji Utomo selaku Operator atau Staf desa yang bertugas melakukan pelayanan dalam hal administrasi kependudukan di Desa Sekarputih, Kecamatan Bagor, Nganjuk. Bapak Kasmadi selaku Kepala Seksi pemerintahan, serta beberapa masyarakat yang telah melakukan layanan administrasi kependudukan melalui SEDUDO di Kantor Desa Sekarputih. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah metode menurut Miles dan Huberman (Hardani et al., 2020) yang terdiri dari Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) merupakan suatu kebijakan yang dijalankan pemerintah daerah Kabupaten Nganjuk, bekerjasama dengan 2 (dua) dinas dalam pembuatan, pengelolaan serta pengawasan, yaitu Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk serta Dinas Komunikasi dan Informatika. Program ini mulai aktif diimplementasikan pada bulan Mei 2021 di 264 desa dan 20 kelurahan di Kabupaten Nganjuk. Pada awal pelaksanaannya, program SEDUDO dinilai mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu berhasil mencetak sekitar 150 dokumen dalam satu hari.

Dalam penerapan kebijakan program SEDUDO, selain kemudahan dalam hal kecepatan dan efisiensi kinerja, nyatanya masih ditemui kekurangan. Untuk itu, dalam mendeskripsikan implementasi kebijakan SEDUDO di Desa Sekarputih, Kec Bagor, Kab. Nganjuk. Peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan dari George Edward III, dimana dapat dilihat dari aspek-aspek yang meliputi: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan, keempat aspek tersebut, dijabarkan sebagai berikut:

### 1. Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang penting dalam jalannya proses implementasi kebijakan. Implementasi dapat berjalan dengan baik apabila komunikasi yang dilakukan juga dapat berjalan dengan baik dan lancar di antara pelaksana kebijakan. Pada penelitian ini, indikator komunikasi dilihat dari bagaimana proses komunikasi pihak internal penyelenggara kebijakan program di Desa dengan pihak eksternal, yaitu masyarakat dan juga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil daerah Nganjuk. Dalam indikator komunikasi, memiliki sub indikator yang saling berpengaruh. Adapun hasil analisis di setiap indikatornya adalah:

#### a. Transmisi

Pada pelaksanaan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online), penyampaian informasi yang dilakukan antara pihak pelaksana program Desa dan masyarakat dilakukan dengan penyebaran informasi melalui sosial media resmi desa, papan pengumuman yang ditempatkan di balai desa maupun disebar di titik-titik kumpul masyarakat wilayah desa. Selain itu, penyampaian informasi juga dilakukan melalui grup *whatsApp* warga di tiap RW. Dalam hal penyampaian informasi ini, pihak-pihak yang terlibat adalah staf operator SEDUDO sekaligus admin sosial media resmi desa, ketua RW, Kepala Dusun serta tokoh masyarakat. Dengan ini diharapkan mampu memberikan informasi yang masyarakat butuhkan terkait program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online). Dalam hal sosialisasi kebijakan, pihak desa masih belum menyelenggarakan perkumpulan resmi secara

langsung dengan masyarakat mengenai program SEDUDO ini. Kegiatan masih dilakukan hanya dengan memberikan informasi secara daring, sehingga pada masyarakat lanjut usia dan masyarakat yang belum melek teknologi masih belum mengetahui adanya program ini.

Dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan staf Operator Layanan. Bapak Eko mengungkapkan bahwa sebenarnya pemerintah sudah merencanakan adanya sosialisasi secara masif kepada masyarakat, namun, dikarenakan keterbatasan dana desa dalam anggaran ini, sosialisasi cukup dilakukan dengan perwakilan beberapa warga dan juga secara daring (Wawancara, 13 Juni 2022)

Hasil wawancara dengan Bapak Eko diperkuat dengan dilakukannya wawancara dengan salah satu warga masyarakat Desa Sekarputih yang sudah melakukan kepengurusan dokumen melalui SEDUDO di kantor Desa Sekarputih, yaitu sebagai berikut:

“Saya tidak tahu dengan adanya program SEDUDO ini, karena tidak pernah dilakukan sosialisasi kepada warga. sebelumnya jika ingin mengurus dokumen saya harus mendatangi kantor Dukcapil terlebih dahulu. Baru setelah saya mendapatkan informasi dari pihak Dukcapil bahwa terdapat aplikasi SEDUDO yang bisa mengurus dokumen mandiri atau cukup di kantor Desa” (Wawancara, 14 Juni 2022)

Berdasarkan analisis di atas, dapat dilihat bahwa pihak desa telah melakukan upaya penyampaian informasi dengan baik. Meskipun sosialisasi belum dilakukan secara menyeluruh, namun, pihak pemerintah desa terbilang sudah cukup jelas dalam hal memberikan informasi maupun arahan tentang pelayanan adminduk melalui SEDUDO kepada masyarakat.

#### b. Konsistensi

Pada aspek konsistensi, mengukur apakah program SEDUDO yang dijalankan telah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan peraturan implementasi yang konsisten dalam memberikan arahan kepada para pelaksana kebijakan, sehingga tidak membingungkan serta jelas perintah pelaksanaannya. Pelaksanaan kebijakan SEDUDO di Desa Sekarputih dijalankan secara konsisten sesuai dengan peraturan yang berlaku, yaitu berlandaskan Undang - undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan sebagaimana diubah dengan Undang - undang Nomor 24 Tahun 2013, serta Undang - undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Terkait perintah tugas dan fungsi per bagian di kantor Desa Sekarputih dalam menjalankan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) telah disesuaikan dengan Surat Perintah Tugas Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021. Berdasarkan hal tersebut, program SEDUDO yang dijalankan telah sesuai dengan instruksi dan peraturan yang telah ditetapkan.

#### c. Kejelasan Proses Informasi

Pada sub indikator kejelasan, berkaitan dengan proses informasi yang dapat dipahami oleh para pelaksana kebijakan dan masyarakat yang menjadi sasaran, tentang tujuan dari program kebijakan tersebut, serta bagaimana masyarakat dan aparatur Desa dapat mengetahui dan memahami satu sama lain terkait kebijakan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) ini. Tujuan diimplementasikannya program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, mengetahui kekurangan di aspek administrasi, dapat memberikan akuntabilitas, keterbukaan informasi, dan efisiensi pelayanan publik. Berdasarkan penelitian, program SEDUDO telah diimplementasikan dengan baik oleh pemerintah Desa Sekarputih. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Eko selaku Operator SEDUDO, melalui wawancara pada tanggal 13 Juni 2022, sebagai berikut :

“Melalui program SEDUDO, pelayanan administrasi kependudukan menjadi lebih baik dan memudahkan aparatur desa. Pemerintah desa menjadi lebih terbantu karena sistem SEDUDO terbilang cukup mudah dalam hal akses dan lebih cepat dalam penanganan pelayanan kependudukan” (Wawancara, 13 Juni 2022)

Sejalan dengan pernyataan di atas, dalam penyelenggaraan program SEDUDO jalannya informasi antar bagian telah dilakukan dengan baik. Aparatur yang ditugaskan memahami fungsi dengan baik, sesuai dengan peraturan teknis yang diberikan Dispendukcapil, namun, berdasarkan penelitian, nyatanya masih menemui kekurangan dalam hal kejelasan proses informasi, yakni terkait persyaratan yang digunakan dalam mengurus dokumen yang kadang kala mengalami perubahan. Hal ini dikarenakan munculnya kebijakan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) Terpusat, dimana terjadi pembaharuan sistem oleh *developer* SEDUDO dalam menyesuaikan kedua sistem tersebut. Menyadari adanya hal tersebut, dalam hal informasi, pihak *developer* Diskominfo maupun Dispendukcapil secara cepat menyampaikan pembaharuan tersebut kepada operator layanan di seluruh desa. Jadi, selain peraturan yang terkadang mengalami perubahan, pihak staf Operator Desa Sekarputih menyatakan bahwa tidak ada kendala yang berarti dalam hal informasi.

“Dalam hal informasi ini, terkait dengan persyaratan yang kadang-kadang mengalami perubahan. Terjadi pembaharuan oleh *developer* karena menyesuaikan dengan SIAK terpusat. Ada yang menjadi lebih mudah, ada pula yang sedikit lebih rumit, namun, pihak Diskominfo maupun Dispendukcapil selalu mengkomunikasikan dengan kami” (Wawancara, 13 Juni 2022)

Hasil wawancara tersebut diperkuat dengan adanya pernyataan dari masyarakat melalui wawancara sebagai berikut:

“Informasi tentang persyaratan data berkas terkadang tidak sama dengan yang ada di papan pengumuman, hal ini membuat saya jadi bolak-balik melengkapi data ketika sudah sampai di Kantor Desa, pihak Operator Desa yang memberikan arahan data apa saja yang diperlukan dalam mengurus dokumen” (Wawancara, 14 Juni 2022)

Berdasarkan penelitian, kesimpulan pada indikator komunikasi, masih terdapat beberapa kekurangan, yaitu pada sub indikator transmisi yang masih belum dilakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Desa Sekarputih. Proses penyampaian informasi dilakukan melalui daring dengan bantuan sosial media dan pemasangan papan pengumuman di titik-titik kumpul warga. Selanjutnya, dalam hal penyampaian informasi dari pihak Dispendukcapil ke pemerintah desa sudah berjalan dengan baik. Komunikasi yang dilakukan antara pihak kecamatan dan desa dalam menyampaikan saran hingga keluhan terkait program juga sudah berjalan dengan lancar. Pada sub indikator konsistensi, program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) dijalankan sesuai dengan aturan dan kaidah yang berlaku, berdasarkan Undang-undang hingga Peraturan Daerah dan Surat Perintah Tugas yang diberikan. Selanjutnya, pada sub indikator kejelasan, proses informasi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik, dimana para pelaksana kebijakan telah mengetahui tujuan serta fungsi dari program kebijakan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online), segala bentuk perubahan sistem yang terjadi telah disampaikan dengan baik dan tetap meng-*update* jika ada peraturan baru.

## 2. Sumber Daya

Aspek sumber daya merupakan salah satu faktor keberhasilan implementasi kebijakan. Tidak hanya berkaitan dengan manusia, namun seluruh sumber daya yang mendukung keberhasilan suatu program, segala sarana dan prasarana, para pelaksana kebijakan yang terlibat dalam pelaksanaan program, serta jumlah hingga kualitas dan kewenangannya. Pada penelitian ini, indikator sumber daya, dilihat dari bagaimana pemanfaatan sumber daya yang ada di Desa Sekarputih dalam mendukung program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online). Dalam indikator komunikasi, memiliki sub indikator yang saling berpengaruh, yaitu kondisi staf, informasi, wewenang, dan fasilitas. Adapun hasil analisis di setiap indikatornya adalah:

### a. Staff

Implementasi kebijakan program akan berjalan dengan baik apabila sumber daya yang ada sudah mencukupi dalam menjalankan suatu program kebijakan. Kemampuan implementor dalam menerapkan suatu program juga sangat penting dalam menentukan keberhasilan program. Di era yang semakin berkembang dengan adanya teknologi

ini, para pelaksana kebijakan dituntut untuk bisa memahami teknologi dalam mengelola pelayanan publik guna mencapai tujuan dan keberhasilan yang ingin dicapai. Berkaitan dengan jumlah SDM/pegawai di Desa Sekarputih yang ditugaskan untuk melaksanakan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) melalui pelayanan adminduk sudah terbilang cukup memadai dalam menjalankan program. Sesuai dengan Surat Perintah Tugas Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Sekarputih Dalam Penyelenggaraan SEDUDO yang dikeluarkan pemerintah Desa pada tanggal 16 Desember 2021. Pemerintah menugaskan 2 staf/pegawai dalam menjalankan program SEDUDO di Desa Sekarputih.

**Tabel 2. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Sekarputih**

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Andri Sulami	Kepala Desa Sekarputih
2.	Sutrisno	Kepala Dusun Sekarputih
3.	Sugito	Kepala Dusun Rowodoro
4.	Imam Sutarji S.Kom	Plh. Sekretaris Desa
5.	Imam Sutarji S.Kom	Kepala Urusan Umum dan Perencanaan
6.	Imam Asyhari	Kepala Seksi Kesejahteraan dan Pelayanan
7.	Ria Andriani S.T	Kepala Urusan Keuangan
8.	Kasmadi	Kepala Seksi Pemerintahan
9	Eko Puji Purnomo	Staf Operator

Sumber : Website SEDUDO Nganjuk

Dalam tabel diatas, Pegawai/staf yang menangani program SEDUDO di Desa Sekarputih berjumlah 2 orang. Bapak Eko Puji Purnomo yang menjabat sebagai staf Operator Layanan, serta Bapak Kasmadi yang menjabat sebagai Kasi Pemerintahan, melaksanakan tugas sebagai Petugas Registrasi Administrasi Kependudukan SEDUDO.

Berkaitan dengan hal tersebut, diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Kasmadi selaku Kepala Seksi Pemerintahan Desa Sekarputih, yaitu sebagai berikut :

“Dari segi infrastruktur maupun jumlah SDM sejauh ini tidak ada kendala, sebab fungsi yang dibutuhkan dalam penanganan SEDUDO sudah dijalankan dengan baik. Walaupun di Desa Sekarputih hanya ada 2 pegawai yang mengelola SEDUDO, namun sejauh ini kami tidak mengalami keteteran” (Wawancara, 13 Juni 2022)

Kemampuan implementor merupakan salah satu faktor penting dari keberhasilan suatu program, pada program SEDUDO, SDM yang

bersangkutan yakni Operator Layanan Desa telah dibekali oleh pelatihan-pelatihan khusus (Bimbingan Teknis) terkait pengelolaan SEDUDO. Hal ini bertujuan agar para pelaksana kebijakan mengetahui tujuan penerapan program, cara mengoperasikan program hingga prosedur melayani masyarakat. Bimtek tersebut dilaksanakan dalam 2 sesi. Pertama dilakukan secara daring melalui media *Zoom Meeting* pada bulan Juni-Juli dengan fokus pelatihan teknis. Kedua dilaksanakan secara luring yang bertempat di Gedung Pemda pada bulan Agustus-September. Dengan berfokus kepada pemberian masukan, komplain hingga penyampaian kendala oleh masyarakat dan staf Operator Layanan Desa. Kegiatan ini diikuti oleh staf Operator Desa di 264 desa dan 20 Kelurahan di Kabupaten Nganjuk,

#### b. Informasi

Sumber daya informasi berkaitan dengan apa saja yang seharusnya diketahui atau informasi yang wajib dilakukan. Dalam melaksanakan program SEDUDO, para pelaksana kebijakan sudah mengetahui bagaimana proses hingga prosedur pelayanan kepada masyarakat untuk melakukan layanan administrasi kependudukan melalui SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online). Informasi yang dilakukan antara pihak Dispendukcapil, Diskominfo hingga pihak pemerintah desa sudah berjalan dengan baik. Hal ini dibuktikan dengan pembaharuan pada laman SEDUDO secara berkala jika terjadi perubahan pada peraturan hingga prosedur pelayanan SEDUDO, namun, dengan terjadinya beberapa kali perubahan persyaratan tersebut, masyarakat yang ingin mengurus dokumen kependudukan menjadi harus melengkapi persyaratan yang berbeda dengan yang ada di papan pengumuman awal, sehingga petugas operator layanan yang akan memberikan informasi maupun arahan tentang pelayanan adminduk melalui SEDUDO kepada masyarakat. Hal ini seperti pernyataan staf Operator Layanan Desa, seperti berikut:

“Terkadang terjadi perubahan pada persyaratan yang dilengkapi untuk mengurus dokumen pada aplikasi SEDUDO. Maka dari itu, supaya tidak membingungkan masyarakat, alur pengurusan yang kita pasang di balai desa tidak kita perbaharui. Namun kami selalu memberikan arahan kepada masyarakat tentang data yang harus dilengkapi jika ingin mengurus dokumen kependudukan” (Wawancara, 13 Juni 2022)

#### c. Wewenang

Pada indikator sumber daya, wewenang memiliki peran yang penting dalam implementasi program, dimana para implementor mengetahui tugas, fungsi dan tanggung jawabnya dalam melaksanakan program SEDUDO. Pemerintah Desa Sekarputih memiliki wewenang untuk melakukan pelayanan publik, salah satunya tentang

data administrasi kependudukan. Dalam hal ini, implementasi SEDUDO di Desa Sekarputih telah dijalankan sesuai dengan tugas per bagian. Sebagaimana yang telah tertuang pada Surat Perintah Tugas Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021 yang membahas tentang Uraian Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Sekarputih. Berdasarkan hal tersebut, Pemerintah Desa Sekarputih telah melaksanakan tugas dan wewenangnya dengan baik serta telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

#### d. Fasilitas

Fasilitas berkaitan dengan sarana dan prasarana pendukung implementasi program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih. Segala bentuk penunjang kegiatan pengelolaan layanan SEDUDO, bagaimana pemanfaatan sumber daya finansial serta apakah sarana yang dibutuhkan sudah mencukupi dalam pelaksanaan kebijakan SEDUDO. Dalam pelaksanaannya, SEDUDO memiliki sarana penunjang yang sudah cukup baik, yakni, laptop, komputer, hingga *printer*. Dana yang digunakan bersumber dari dana desa. Berdasarkan hasil wawancara bersama Bapak Eko, selaku Operator Layanan SEDUDO di Desa Sekarputih, fasilitas penunjang kegiatan pengelolaan SEDUDO sudah cukup baik, dimana masih jarang terjadi kendala dalam hal koneksi internet maupun jaringan. Walaupun terkadang terjadi hambatan terkait koneksi internet pada laptop/komputer, namun hal tersebut dapat diatasi dengan baik, sebab akses pada sistem SEDUDO bisa dilakukan melalui telepon seluler (Wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa aspek sumber daya dalam implementasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih masih memiliki kekurangan perihal informasi yang dibutuhkan. Persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat dalam mengurus dokumen terkadang mengalami perubahan, sehingga masyarakat terkadang mengalami kebingungan perihal data yang harus dilengkapi. Selanjutnya, pada sub indikator staf, wewenang dan fasilitas, para pelaksana kebijakan yang menjalankan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan arahan tugas serta fungsi yang diberikan.

### 3. Disposisi

Indikator disposisi (sikap) merupakan salah satu aspek keberhasilan implementasi kebijakan menurut teori kebijakan Edward III. Disposisi mengukur tentang sikap pelaksana kebijakan terhadap jalannya suatu program, dalam hal ini yaitu program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih. Sikap dan karakteristik yang baik yang ditunjukkan dalam hal keterampilan dapat meningkatkan pelayanan



publik di sebuah organisasi (Herlina, 2021). Karakteristik atau dedikasi yang ditunjukkan para pelaksana kebijakan dapat dilihat dari adanya komitmen beserta dukungan yang diberikan. Dalam menjalankan program SEDUDO, sikap pelaksana yang ditunjukkan staf Operator Layanan dan Petugas Registrasi Administrasi Kependudukan SEDUDO Desa Sekarputih sudah sejalan dengan visi misi yang ada, dimana dapat melakukan kewajiban melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang diberikan.

Adanya dukungan dari Pemerintah Daerah dengan adanya kebijakan pengelolaan SEDUDO memberikan hasil bahwa pelaksana kebijakan memahami tugas serta petunjuk teknis dengan baik, sehingga sumber daya yang ada dapat dimanfaatkan dengan baik, mampu memberikan pelayanan dan arahan yang baik kepada masyarakat dengan tidak menerima imbalan apapun.

Komitmen yang ditunjukkan pemerintah Desa Sekarputih yaitu melakukan pelayanan yang gratis tanpa imbalan apapun kepada masyarakat, mempermudah masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, dan mempercepat kepengurusan dokumen, memberikan arahan serta informasi yang valid kepada masyarakat.

Dalam hal pengendalian kebijakan program, pengawasan dilakukan melalui pantauan grup telegram, yang terhubung langsung dengan *developer* SEDUDO Diskominfo dan Dispendukcapil Nganjuk. Pengawasan ini dilakukan agar pelaksana kebijakan dapat mengetahui perkembangan program di setiap Desa, menampung keluhan, masukan dan tanggapan oleh Operator Layanan Desa sebagai jembatan komunikasi masyarakat.

a. Pengangkatan Birokrat

Dalam pelaksanaan program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih. Tidak ada pengangkatan birokrat secara khusus, hanya saja mereka ditunjuk langsung dalam pengelolaan layanan SEDUDO. Hal itu dibuktikan dengan dikeluarkannya Surat Perintah Tugas oleh Kepala Desa Sekarputih Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021. Staf yang bertugas dalam pelaksanaan program telah diberikan tugas khusus dalam mengelola SEDUDO di Desa Sekarputih dengan tujuan untuk melayani administrasi kependudukan masyarakat Desa Sekarputih. Dedikasi yang ditunjukkan petugas layanan juga cukup baik, dilihat dari adanya kesediaan dalam mengikuti serangkaian pelatihan dan bimbingan teknis.

b. Insentif

Berdasarkan Surat Perintah Tugas Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021 yang dikeluarkan Kepala Desa Sekarputih, membahas tentang Uraian Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Sekarputih. Dijelaskan bahwa dalam menjalankan kewajibannya melayani masyarakat, para pelaksana kebijakan SEDUDO di Desa Sekarputih mendapatkan insentif dengan menerima honor sebesar Rp. 75.000,- setiap bulannya untuk Petugas Registrasi Administrasi Kependudukan SEDUDO. Sedangkan untuk staf Operator

Layanan SEDUDO, menerima honor sebesar Rp 100.000,- setiap bulannya.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, kesimpulan pada indikator disposisi atau sikap pelaksana yang ditunjukkan mendapat hasil yang baik. Komitmen dan tanggung jawab para pelaksana kebijakan juga sudah cukup baik, dimana petugas memahami tentang tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Insentif juga diberikan dalam bentuk honor kepada para petugas pengelolaan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih.

#### 4. Struktur Birokrasi

Dalam teori Edward III, struktur birokrasi merupakan salah satu aspek keberhasilan implementasi kebijakan, dikarenakan struktur birokrasi yang bertugas dalam mengimplementasikan program, sangat berpengaruh terhadap jalannya program dan sumber daya yang ada di dalamnya. Hasil analisis pada setiap sub indikatornya adalah sebagai berikut:

a. *Standar Operational Procedures* (SOP)

SOP sangat penting dibutuhkan dalam penyelenggaraan implementasi kebijakan program. SOP berguna sebagai pedoman agar pelaksana kebijakan mengetahui prosedur yang harus dilakukan ketika menjalankan kewajibannya. Adanya SOP dapat menjadi patokan para implementor dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan ketentuan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Prosedur pengurusan dokumen adminduk melalui desa dengan aplikasi SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) adalah sebagai berikut:

- 1) Pemohon mendatangi kantor Desa/Kelurahan dan menyerahkan berkas persyaratan beserta nomor *WhatsApp* ke pihak staf Operator Layanan SEDUDO.
- 2) Staf Operator Layanan SEDUDO melakukan *scanning* data persyaratan dan mengupload berkas permohonan secara daring di laman SEDUDO. Pemohon mendapatkan pemberitahuan melalui chat *WhatsApp* dengan status menunggu.
- 3) Pihak verifikasi Dukcapil melakukan verifikasi data, untuk mengetahui apakah berkas yang terupload telah memenuhi syarat atau belum. Jika sudah, maka dilakukan pemrosesan pengajuan (status pemohon: diproses)
- 4) Proses pengiriman dokumen PDF hasil layanan kepada pihak Operator Desa dan pemohon via *WhatsApp* dan *email*.
- 5) Petugas Operator Layanan melakukan percetakan dokumen dan menyerahkannya ke pemohon dalam bentuk berkas fisik.
- 6) Pemohon menerima dokumen.

SOP yang dijalankan para pelaksana kebijakan Desa Sekarputih telah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan pedoman yang diberikan.

Petugas pun mengetahui prosedur yang berlaku sehingga tidak merasa kesulitan dalam menjalankan program. Dalam implementasinya, program SEDUDO telah banyak memberikan kemudahan dalam hal pelayanan adminduk di Desa Sekarputih. Sejalan dengan hal tersebut, masyarakat mengaku terbantu dalam pengurusan dokumen. Seperti hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat yang mengurus dokumen e-KTP baru berikut:

“Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi SEDUDO ini, walaupun sebelumnya belum mengetahui adanya SEDUDO, namun pihak pelayanan Desa dapat memberikan arahan dengan baik, terkait persyaratan yang dibutuhkan dan alur pengajuan dokumen. Disamping itu, saya juga mendapatkan notifikasi pemberitahuan sehingga bisa memantau proses permohonan” (Wawancara, 13 Juni 2022)

Berdasarkan pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa para pelaksana kebijakan, dalam hal ini staf Operator Layanan Desa, telah menjalankan prosedur melayani masyarakat dengan baik.

#### b. Fragmentasi

Fragmentasi merupakan pembagian kewenangan dan tanggung jawab antar bagian, agar peran yang dijalankan tidak tumpang tindih sehingga mampu menjalankan prosedur pelaksanaan program dengan baik. Hal ini berkaitan dengan rincian tugas pokok dan fungsipara pelaksana kebijakan SEDUDO. Pembagian kewenangan telah dilaksanakan dengan baik, dimana petugas pelayanan SEDUDO yang ditunjuk sudah memenuhi syarat dan melaksanakan kewajiban sesuai dengan peraturan. Dalam menjalankan fungsinya, pegawai Desa Sekarputih telah menjalankan tugas pokok dan fungsi yang diberikan dengan tetap berkoordinasi terkait pengelolaan SEDUDO. Operator layanan bertugas sebagai pengoperasian layanan melalui aplikasi/website SEDUDO secara online, sedangkan Kepala Seksi Pemerintahan sebagai Petugas Registrasi Administrasi kependudukan SEDUDO yang bertugas melakukan pencatatan secara manual. Sehingga manajemen pelayanan menjadi terstruktur dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis pada indikator struktur birokrasi diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa *Standar Operational Procedures* (SOP) sudah dijalankan sesuai dengan pedoman dan peraturan yang berlaku. Sedangkan pada sub indikator fragmentasi, pembagian kewenangan serta tanggung jawab antar bagian telah dilaksanakan dengan baik.

## PENUTUP

### Simpulan

Kesimpulan yang didapatkan terkait penjabaran hasil penelitian implementasi program SEDUDO di Desa Sekarputih dengan menggunakan 4 indikator menurut George Edward III adalah bahwa pada indikator komunikasi, Implementasi Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih belum berjalan dengan baik, yaitu pada sub indikator transmisi yang masih belum dilakukan sosialisasi secara menyeluruh kepada masyarakat Desa Sekarputih. Proses penyampaian informasi dilakukan melalui daring dengan bantuan sosial media dan pemasangan papan pengumuman di titik-titik kumpul warga. Sedangkan pada sub indikator lain seperti konsistensi dan kejelasan proses informasi sudah berjalan dengan baik.

Pada indikator sumber daya, Implementasi Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih masih belum berjalan dengan baik perihal informasi yang dibutuhkan. Persyaratan yang harus dilengkapi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan terkadang mengalami perubahan, sehingga masyarakat terkadang mengalami kebingungan perihal data yang harus dilengkapi. Sedangkan, pada sub indikator staf, wewenang dan fasilitas sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan arahan tugas serta fungsi yang diberikan.

Pada indikator disposisi, Implementasi Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih sudah berjalan dengan baik. Komitmen dan tanggung jawab para pelaksana kebijakan juga sudah cukup baik, dimana petugas memahami tentang tugas dan kewajibannya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Insentif juga diberikan dalam bentuk honor kepada para petugas pengelolaan SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih.

Pada indikator struktur birokrasi, Implementasi Program SEDUDO (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) di Desa Sekarputih sudah berjalan dengan baik. Pada sub indikator Standar Operational Procedures (SOP) dan pembagian kewenangan serta tanggung jawab antar bagian telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan petunjuk dan pedoman yang diberikan.

### Saran

Saran yang bisa peneliti berikan guna sebagai bahan evaluasi penerapan program agar tujuan yang ingin dicapai dapat mencapai maksimal adalah:

1. Pada indikator komunikasi agar berjalan dengan baik, maka dilakukan sosialisasi secara berkala dan menyeluruh kepada masyarakat, agar banyak masyarakat dapat mengetahui adanya program SEDUDO, sehingga dapat mencapai sasaran program yang diinginkan. Sosialisasi yang dilakukan haruslah secara luring dengan mengadakan perkumpulan, sehingga masyarakat manula dan yang belum melek teknologi dapat memahami adanya program SEDUDO.

2. Pada indikator sumberdaya, agar informasi yang dibutuhkan berjalan baik, maka bila ada perubahan persyaratan kelengkapan berkas, sebaiknya pihak desa segera melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi kebingungan masyarakat perihal persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus dokumen.
3. Membuat Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai masukan dan bahan evaluasi, agar implementasi program berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

### Ucapan Terima Kasih

Dalam penyusunan artikel ini tidak terlepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak, untuk itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa.
2. Kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberikan doa, motivasi dan dukungan penuh yang luar biasa.
3. Bapak dan Ibu Dosen S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya.
4. Ibu Indah Prabawati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan serta masukan dalam penyusunan artikel ini.
5. Bapak Tauran S.Sos., M.Soc.Sc. selaku dosen penguji 1.
6. Ibu Dr. Suci Megawati, M.Si. selaku dosen penguji 2.
7. Kantor Desa Sekarputih, Bagor, Nganjuk sebagai lokasi penelitian, seuruh staff yang telah bersedia membantu penulis dalam menjalankan penelitian.
8. Sahabat sekaligus keluarga kedua penulis di kampus, yaitu Dea, Intan, Novinda, yang senantiasa menemani penulis dalam berjuang bersama selama menempuh perkuliahan.
9. Teman-teman penulis yang telah memberikan semangat, dukungan serta motivasi dalam penyelesaian artikel ini.
10. Seluruh pihak yang terlibat dan membantu dalam menyelesaikan artikel ini.

### DAFTAR PUSTAKA

- Akib, H., & Tarigan, A. (2008). Artikulasi konsep implementasi kebijakan: Perspektif, model dan kriteria pengukurannya. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14, 1-19.
- BPS Kabupaten Nganjuk. (2022) Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan 2022. <https://nganjukkab.bps.go.id> diakses pada tanggal 15 Juni 2022.
- Dunn, William N. (2003). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy* (1st ed.; R. L. Peabody, ed.). Washington D.C.: Qongressional Quarterly Press.
- Hardani, H. A., Ustiaty, J., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sykmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Issue April)*. CV. Pustaka Ilmu Group.
- Herlina, V. (2021). *Perbaikan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Karakteristik Individu dan Pengembangan Karir Pegawai: (Improving the Quality of Public Services based on Individual Characteristics and Employee Career Development)*. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 51-56.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia. (2003). *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government No. 3 Tahun 2003*. Sekretaris Negara. Jakarta.
- Kabupaten Nganjuk. (2011). *Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Nomor 09 Tahun 2011*. Pemerintah Kabupaten Nganjuk. Nganjuk.
- Kabupaten Nganjuk. (2022). *Situs resmi SEDUDO Kabupaten Nganjuk* <https://sedudo.nganjukkab.go.id> diakses pada 29 September 2021.
- Lutfiana, Windy. (2020). Implementasi E-Government Di Desa Melung E-Government Implementation In Melung Village.
- Mariano, sabino. 2019. *Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Publik Di Kabupaten Sidoarjo*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Maulani, Wirdah. 2020. *Penerapan Electronic Government Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Program E-Health Di Kota Surabaya)*. Vol. 5, No. 2.
- Muiz, Achmad Amru. 2022. *Data Adminduk Kini Terpusat di SIAK, Pemkab Nganjuk Berharap Warga Bersabar Mengantre Pelayanan*. <https://jatim.tribunnews.com/2022/03/22/data-adminduk-kini-terpusat-di-siak-pemkab-nganjuk-berharap-warga-bersabar-mengantre-pelayanan> diakses pada 14 Juni 2022.
- Nuridin, N. H. (2019). *Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar*. *Jurnal Ilmiah Paranata Edu*, 1(1), 1–13.
- Oktamia, D. S., & Fauziah, N. M. (2018). *Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. *JMAN jurnal mahasiswa Administrasi negara*, 2(1), 1-19.
- Pemerintah Desa Sekarputih. (2021). *Surat Perintah Tugas pada tanggal 16 Desember 2021 Nomor 188/2/SPT/411.501.04/2021 tentang Uraian Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa Sekarputih Dalam Penyelenggaraan SEDUDO*. Sekarputih.
- Pemerintah Indonesia. (2006) *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*.

- Pemerintah Indonesia. (2013). *Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan*.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri). (2019). *Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring No 7 Tahun 2019*. Kemendagri. Jakarta.
- Rukayat, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (Jimia), 2, 56– 65.
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Alfabeta, Bandung.
- Septiyarini, D., & Pranaka, R. N. (2019). *Implementasi Program dan Pemanfaatan E-KTP Yang Terintegrasi Di Kabupaten Sambas*. Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area, 7(1), 30-42.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Widiani, Y. N. & Abdullah, A. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi*. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, 11(2), 38.
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses* (1st ed.). Yogyakarta: Media Pressindo.
- Wulansari, Y., & Prabawati, I. (2021). *Implementasi Kebijakan Perlindungan dan Pemberdayaan Penyandang Disabilitas (Studi Aksesibilitas Bangunan Umum di Stasiun Malang Kota Baru)*. Publika. 307-320.