

## Implementasi Kebijakan Manajemen Pelayanan Berbasis Online Pada Disdukcapil Kota Manado

Trisno Mais

Prodi Manajemen, Universitas Trinita Manado, Indonesia

---

### Article Info

#### Article history:

Received 18 November 2021

Publish 01 Januari 2022

---

#### Keywords:

Management  
Implementation  
Policy, Service  
E-Governance

---

### Info Artikel

#### Article history:

Diterima 18 November 2021

Publis 01 Januari 2022

---

### Abstract

*The purpose of this study is to solve a number of problems in the era of the COVID pandemic related to online-based management. Specifically, the purpose of this study is to solve problems that are directly related to employee knowledge related to excellent public service, the availability of human resources (HR), infrastructure to support effective and efficient public services, standard operating procedures for online-based services. In addition, analyzing the interests of who is affected, what benefits are generated, the position of online-based management policy makers, and other matters related to online-based management policies. The research method used is qualitative research. The informants who were determined by purposive sampling were 10 people consisting of the Head of the Manado City Population and Civil Registration Service (Disdukcapil), the Disdukcapil Secretary, as well as from leadership elements and members of the Manado City DPRD, and 5 Manado City residents.*

---

### ABSTRACT

Tujuan penelitian ini guna memecahkan sejumlah masalah di era pandemi COVID yang berkaitan dengan manajemen pelayanan berbasis online. Secara spesifik tujuan penelitian ini ialah memecahkan sejumlah masalah yang berkaitan langsung dengan pengetahuan pegawai terkait dengan pelayan publik yang prima, ketersediaan sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana untuk menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien, standar operasional prosedur pelayanan berbasis online. Selain itu, menganalisis kepentingan siapa saja yang dipengaruhi, manfaat apa yang dihasilkan, kedudukan pembuat kebijakan manajemen berbasis online, dan hal lainnya yang berkaitan dengan kebijakan manajemen pelayanan berbasis online. Metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif. Informan ditentukan secara purposive sampling berjumlah 10 orang yang terdiri dari Kepala Dinas (Kadis) Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado, Sekretaris Disdukcapil, serta dari unsur pimpinan dan Anggota DPRD Kota Manado, dan 5 warga Kota Manado.

*This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)*



---

### Corresponding Author:

Trisno Mais

Universitas Trinita Manado

Email: [maissihima@gmail.com](mailto:maissihima@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan diterapkan agar masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan akses pelayanan publik. Seperti halnya, kemajuan pesat dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi dapat mempengaruhi tingkat efisiensi kecepatan penyampaian informasi, keterjangkauan, dan transparansi. Terlebih di era otonomi daerah yang berpapasan dengan ancaman virus COVID- 19. Maka saat ini dianggap perlu guna

membentuk pemerintahan yang baik (*good governance*) melalui cara pemanfaatan teknologi informasi ataupun dikenal lebih luas dengan *e- government*.

Melalui *e- government* dapat meningkatkan pelayanan publik, sehubungan dengan itu, tentu pelayanan publik berbasis *online* dapat memutuskan mata rantai penyebaran COVID. Karena manajemen ataupun proses pelayanan dengan metode berbasis *online*, maka mobilitas warga untuk datang ke kantor yang memicu kerumunan serta bertumpuknya aktivitas di kantor berangsur dikurangi.

*E-government* merupakan upaya dalam rangka pengembangan penyelenggaraan pemerintah berbasis media elektronik. Di sisi lain, ancaman virus COVID bisa diputuskan dengan mengurangi aktivitas dengan cara tatap muka, dengan begitu pemanfaatan pelayanan teknologi berbasis *online* sangat relevan guna memutuskan mata rantai penyebaran virus COVID. Karena *e – government* merupakan proses kerja dan penataan sistem manajemen di lingkungan pemerintah melalui pengoptimalan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

Selama ini organisasi pemerintahan dianggap sangat birokratis dan sarat dengan patologi: lambat, berbiaya mahal, serta berbelit – belit. Manajemen pelayanan berbasis online adalah wujud dari memotong mata rantai birokrasi yang selama ini dianggap tidak efektif dan efisien. Fenomena ini paling sering didapati dalam urusan ataupun kegiatan pelayanan pada instansi pemerintahan, sejauh ini proses pelayanan publik dianggap tidak produktif. Indikator dari wujud pelayanan semacam itu tentu ada banyak faktor. Salah satunya pegawai yang menempati posisi ataupun jabatan bukan dari kalangan profesional, serta proses rekrutmen pegawai yang tidak transparan dan sarat dengan *like or dislike*. Akibatnya pelayanan publik yang tidak sesuai serta tidak optimal seperti yang diharapkan.

Sejauh ini pemerintah daerah telah melakukan upaya-upaya transformasi terkait manajemen pelayanan publik. Tujuan dari upaya – upaya tersebut adalah supaya pelayanan publik bergeser dari praktik pelayanan publik yang selama ini dianggap tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu, pemerintah daerah mengeluarkan beberapa produk ataupun system manajemen pelayanan yang berbasis *online*. Langkah itu dilakukan agar pelayanan publik lebih transparan, efektif, efisien dan terhindar dari praktik patologi birokrasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado telah mengeluarkan layanan berbasis *online*. Kebijakan tersebut dimaksudkan untuk memudahkan masyarakat Kota Manado untuk mengurus administrasi kependudukan. Implementasi dari manajemen pelayanan berbasis online ialah terkait dengan layanan antrian pengurusan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pencatatan Kelahiran, Pencatatan Kematian, Surat Keterangan Pindah, Pencatatan Perkawinan.

Secara praktis, aktivitas layanan publik berbasis *online* akan lebih memudahkan penerima pelayanan (masyarakat). Karena telah dimudahkan dengan fasilitas publik yang dapat diakses melalui online. Dengan metode pelayanan semacam itu, masyarakat tidak perlu harus ke kantor untuk mengambil nomor antrian terkait pengurusan administrasi kependudukan, mereka hanya dapat mengambil nomor antrian melalui handphone yang terkoneksi jaringan internet.

Tujuan khusus penelitian ini guna memecahkan sejumlah masalah terkait pengetahuan pegawai terkait dengan pelayanan publik yang prima, ketersediaan sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana untuk menunjang pelayanan publik yang efektif dan efisien, standar operasional prosedur pelayanan berbasis online. Selain itu, menganalisis kepentingan siapa saja yang dipengaruhi, manfaat apa yang dihasilkan, kedudukan pembuat kebijakan manajemen berbasis online, dan hal lainnya yang berkaitan dengan kebijakan manajemen pelayanan berbasis online.

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui dan menganalisis penyebab belum efektifnya manajemen pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Informan ditentukan secara *purposive sampling* berjumlah 10 orang yang terdiri dari Kepala Dinas (Kadis) Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado, Sekretaris Disdukcapil, serta dari unsur pimpinan dan Anggota DPRD Kota Manado, dan 5 warga Kota Manado. Data primer diperoleh melalui pedoman wawancara dan observasi kemudian divalidasi. Sedangkan data sekunder diperoleh dari kantor yang berhubungan. Pengolahan data melalui tahapan kategorisasi dan reduksi. Data dianalisis secara deskriptif induktif dan disajikan dalam bentuk naratif.

Urgensi penelitian ini belum adanya penelitian yang mengemukakan tentang implementasi kebijakan manajemen pelayanan berbasis online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam situasi pandemi COVID. Selain itu, dari segi akademik diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk para peneliti yang menganalisis permasalahan pada implementasi kebijakan manajemen pelayanan berbasis online.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong ke dalam penelitian kualitatif. Di dalam penelitian ini membahas tentang analisis faktor– faktor yang mempunyai keterkaitan dengan implementasi kebijakan manajemen pelayanan berbasis online. Moleong, (1996: 27) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan bagian dari penelitian ilmiah, dimana memiliki tujuan untuk membahas suatu fenomena dari segi konteks sosial dengan metode alamiah dengan mengutamakan adanya proses interaksi dan komunikasi yang spesifik antara peneliti dengan fenomena yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2009: 1), pengertian dari metode penelitian kualitatif sebagai berikut, ialah penelitian yang berfungsi untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (sebagai lawannya ialah eksperimen) di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci. Sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan ialah dengan cara gabungan (triangulasi), analisis data yang digunakan memiliki sifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih mengutamakan arti daripada generalisasi.

Penelitian ini berlangsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Manado. Peneliti mengamati terkait Implementasi Kebijakan Manajemen Pelayanan Berbasis Online. Karena layanan berbasis online dinilai belum memberikan manfaat terhadap masyarakat. Dengan asumsi itu maka penelitian ini dilakukan. Waktu penelitian dilakukan selama sepuluh bulan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini didapat dengan beberapa metode meliputi observasi dan wawancara.

Penelitian ini menggunakan teknis analisis data dengan proses analisis kualitatif yang terdiri dari empat alur, meliputi tahap pengumpulan informasi, tahap catatan lapangan, tahap penyajian informasi, dan tahap penarikan kesimpulan. Lingkup kegiatan pada proses analisis dilakukan dengan cara berkelanjutan melalui klasifikasi, interpretasi, dan analisis data.

Analisis data yang dilakukan secara deskriptif memiliki maksud untuk memberikan penjelasan menyeluruh terkait data dengan cara mengklarifikasikan dan mengkategorisasikan dengan harapan dapat terorganisir suatu rangkaian deskripsi yang dianggap lebih sistematis. Rangkaian ini tentunya didapat melalui tahap pengumpulan data, tahap catatan lapangan, dan tahap penyajian data yang dilaksanakan.

Proses klarifikasi dan kategorisasi data maupun informasi dilaksanakan pada saat dilakukannya penelitian di lapangan bersamaan dengan tahap pengumpulan data dan dilanjutkan secara detail dan sistemik pasca kesemua data telah terkumpul. Klarifikasi dan kategorisasi data dilaksanakan per-setiap bagian, dan dalam konteks tetap dilaksanakan dengan simultan. Tingkat penyajian kedalaman kategorisasi data, masuk di dalam interpretasi kualitatif yang dilaksanakan secara induktif berlandaskan pendekatan yang dipergunakan dalam penelitian. Kategorisasi data yang di dalamnya mengandung interpretasi kualitatif selanjutnya disertai oleh langkah bahasan dan analisis yang dilaksanakan terhadap berbagai fenomena terkait implementasi kebijakan manajemen pelayanan berbasis online. Sejumlah data kualitatif yang berhasil terhimpun dari lapangan

kemudian ditelaah, direduksi dan selanjutnya diabstraksikan sehingga menjadi satuan informasi, untuk selanjutnya diolah dan dibentuk menjadi sebuah kesimpulan.

### 3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Isi Kebijakan

#### a. Kepentingan yang terpengaruh oleh kebijakan (*interest affected*)

*Interst affected* dipengaruhi oleh beberapa kepentingan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan untuk dapat mengukur keberhasilan implementasi sebuah kebijakan, ialah dengan memperhatikan kepentingan apa saja yang dapat memberikan pengaruh terhadap implementasi sebuah kebijakan. Pada dasarnya, hakikat penting dari implementasi kebijakan merupakan pengertian yang mendalam tentang tindakan setelah pemutusan kebijakan.

Dari hasil penelitian, ditunjukkan bahwa implementasi kebijakan manajemen berbasis online sangat mempengaruhi kepentingan mayoritas warga Kota Manado yang melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Sebagian warga Manado yang dimintai memberikan tanggapan terkait dengan kepentingan mereka dalam kaitan proses pelayanan di Disdukcapil, sebagian besar menerangkan bahwa kebijakan pelayanan berbasis online sangat diuntungkan dan dimudahkan. Karena, masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sangat efisien dan efektif.

Dalam hal ini kepentingan yang terpengaruh adalah masyarakat. Di sisi lain, pelayanan publik berbasis online sejalan dengan kebijakan nasional karena Indonesia menghadapi pandemi COVID. Di mana, mobilitas masyarakat dikurangi, proses pelayanan tatap muka dibatasi termasuk menghindari adanya kerumunan. Dengan begitu, tidak hanya kepentingan masyarakat semata yang dipengaruhi oleh kebijakan manajemen pelayanan berbasis online, namun secara keseluruhan termasuk pemerintah mendapatkan dampak dari metode pelayanan semacam ini.

#### b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan (*type of benefist*)

Jenis manfaat yang akan dihasilkan adalah apa saja yang dirasakan ataupun dialami terhadap intervensi kebijakan. Sebenarnya implementasi berkaitan dengan beberapa kegiatan menuju pada penerapan program. Dalam konteks ini, administrator berperan dalam mengatur metode guna mengorganisir, menginterpretasikan dan menentukan kebijakan yang telah diseleksi. Mengorganisir didefinisikan sebagai upaya pengaturan terhadap sumber daya, unit – unit dan metode dalam rangka penerapan program. kemudian, interpretasi mengartikan beberapa definisi program ke dalam rencana dan panduan yang dapat diterima dan feasible. Mengerjakan bermakna upaya penggunaan instrument – instrumen, mengerjakan ataupun menyediakan pelayanan rutin, melaksanakan pembayaran–pembayaran, ataupun dalam makna lain implementasi merupakan tahap menjadikan nyata perwujudan tujuan–tujuan program. Implementasi kebijakan berkonsentrasi dan mengkalkulasikan secara matang berbagai peluang berhasil dan gagal termasuk di dalamnya hambatan ataupun peluang dan kompetensi organisasi.

Dari data yang didapat, ada sejumlah faedah yang dinikmati terkait kemanfaatan menerapkan pelayanan berbasis online, beberapa manfaat diantaranya ialah proses pelayanan tidak memakan biaya yang mahal, pelayanan menjadi efektif, efisien, serta mudah diakses oleh semua pihak.

Dengan metode online masyarakat sudah lebih mudah mendapatkan akses pelayanan, karena hanya perlu menyediakan smart phone ataupun akses internet yang stabil. Tidak hanya sebatas manfaat itu, namun proses pelayanan terhindar dari sejumlah patologi yang merupakan penyakit ataupun kendala – kendala birokrasi yang sudah lama, misalnya adanya praktik transaksional, pelayanan yang diskriminatif dan lain sebagainya.

c. Derajat perubahan yang diinginkan (*extent of change envinson*)

Tipologi kebijakan merupakan jumlah dari setiap pergantian yang nanti terjadi, jangkauan ataupun lingkup konsesus terhadap tujuan antara beberapa pihak yang memiliki hubungan dalam proses pengimplementasian kebijakan.

Implementasi program diartikan sebagai upaya dari berbagai pengambil kebijakan guna memberikan pengaruh terhadap tindakan para birokrat pada level terdepan (street level beureaucart), tujuannya agar dapat memberikan layanan ataupun mengatur tindakan ataupun beberapa target groups.

Model implementasi kebijakan digolongkan ke dalam tiga bagian, bagian pertama ialah independen, berkaitan dengan mudah tidaknya masalah dikendalikan yang dimana berhubungan dengan indikator masalah teori teknis pelaksana, keberagaman objek dan perubahan seperti apa yang diinginkan. Bagian kedua ialah intervening, berkaitan dengan keahlian untuk menyusun proses implementasi dengan penanda kepastian dan konsistensi tujuan. Dalam hal ini, teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarki diantara lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksanaanya dipergunakan supaya terjadi perubahan seperti yang dikehendaki terjadi. Begitu pentingnya peran pemerintah terhadap implementasi kebijakan. Hal ini dikarenakan pembuat keputusan adalah aktor kunci dari keberhasilan sebuah implementasi kebijakan. Dalam hal ini ada beberapa perubahan yang diinginkan dari intervensi kebijakan berbasis online.

Selama ini birokrasi diidentikan dengan patologi, pelayanan yang berbelit – belit, diskriminatif, tidak tepat sasaran serta berbiaya mahal dan memakan waktu yang lama. Maka lahirnya sebuah manajemen berbasis online meniadakan sejumlah masalah – masalah birokrasi. Permasalahan itu adalah masalah klasik. Hampir setiap tahun, masyarakat selalu dirugikan dengan perilaku birokrat dan kualitas pelayanan yang buruk. Hadirnya pelayanan online, paling tidak menjadi spirit baru dan harapan baru terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Masyarakat berharap dengan adanya pelayanan online, masalah – masalah klasik yang sering dijumpai dengan model pelayanan konvensional sudah tidak terjadi. Agar masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan bisa menikmati pelayanan yang optimal dan berorientasi kepada kepentingan publik. Hanya saja harus diakui bahwa, migrasi pelayanan semacam ini butuh sumber daya yang bagus. Karena sistem sebaik apapun itu, namun tidak ditunjang dengan sumber daya manusia yang professional maka kebijakan tidak berjalan optimal.

d. Kedudukan pembuat kebijakan (*site of decisions making*)

Implementasi program diartikan sebagai upaya dari berbagai pengambil kebijakan guna memberikan pengaruh terhadap tindakan para birokrat pada level terdepan (street level beureaucart), tujuannya agar dapat memberikan layanan ataupun mengatur tindakan ataupun beberapa target groups. Peran pemerintah daerah menjadi pihak pengambil keputusan harus dapat mengorganisir bawahan serta pelaksana event FTJ.

Model implementasi kebijakan digolongkan ke dalam tiga bagian, bagian pertama ialah independen, berkaitan dengan mudah ataupun tidaknya isu dikendalikan yang dimana berhubungan dengan indikator masalah teori teknis pelaksana, keragaman objek dan perubahan sesuai apa yang diinginkan. Bagian kedua ialah intervening, berkaitan dengan kemampuan untuk menyusun proses implementasi dengan indikator kepastian dan konsistensi tujuan. Dalam hal ini, teori kausal, ketepatan alokasi sumber dana, keterpaduan hierarki diantara lembaga pelaksana, dan perekrutan pejabat pelaksanaanya dipergunakan supaya terjadi perubahan seperti yang dikehendaki terjadi. Setiap kebijakan pasti memiliki target yang diinginkan yakni yang disebut dengan outcome dari kebijakan tersebut.

Disdukcapil merupakan instansi pemerintah yang berwenang memberikan pelayanan publik terkait pelayanan administrasi kependudukan berupa kartu keluarga (KK), e- KTP, akte

kelahiran, akte kematian, akte perceraian. Selain itu, ada dinas terkait berupa Kominfo Kota Manado yang menjadi stakeholder terhadap semua layanan berbasis online.

e. Pelaksana program (*program implementer*)

Dalam melaksanakan suatu kebijakan ataupun program seharusnya didukung dengan adanya pelaksana kebijakan yang berkompeten dan profesional. Karena sumber daya manusia yang kompeten akan menunjang keberhasilan suatu kebijakan.

Salahsatu peran penting di dalam suatu kebijakan ialah pada pengambilan keputusannya. Pengambilan keputusan dilakukan oleh pimpinan berlandaskan atas tujuan organisasi. Persoalan pengambilan keputusan merupakan solusi alternatif tindakan yang telah dipilah sedemikian rupa melalui mekanisme tertentu. Harapannya adalah supaya menghasilkan keputusan yang terbaik. Salah satu metode untuk memperluas hubungan logis yang menjadi dasar masalah pengambilan keputusan ke dalam model matematis dijelaskan dalam hubungan antara faktor yang terlibat. Hal ini merupakan apa yang dimaksud dengan penyusunan model keputusan.

Selain itu, segi penerapannya merupakan satu tahapan yang dikategorikan sulit untuk dihadapi dalam pengambilan keputusan. Dalam hal ini perlu upaya peyakinan terhadap semua orang yang terlibat, artinya meyakinkan bahwa keputusan yang dimaksud memang sebagai pilihan yang terbaik. Dengan begitu, seluruh pihak akan merasa terlibat dan terikat terhadap keputusan tersebut. Proses pengambilan keputusan memiliki sifat bertahap, sistematis, dan konsisten.

Tujuan dari pengambilan keputusan diklasifikasikan menjadi 2 bagian ialah tujuan yang sifatnya tunggal serta, tujuan keputusan yang sifatnya ganda. Pengambilan keputusan yang sifatnya ganda terjalin bila keputusan yang diseleksi dapat menuntaskan dua masalah yang bersifat kontradiktif ataupun kebalikannya. Dalam penerapan kebijakan publik terdapat unsur pelaksana organisasi yang memiliki peran dalam pengelolaan, penerapan dan pengawasan. Hal penting lainnya ialah dalam penerapan setiap kebijakan ataupun program, perlu adanya dukungan kompetensi sumber daya manusia (SDM). Kebijakan dikatakan berhasil dipengaruhi oleh beberapa hal sebagai berikut:

1) Sumber daya manusia (SDM)

Unsur sumber daya manusia (SDM) tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan implementasi kebijakan manajemen berbasis online di Disdukcapil Kota Manado dalam pencapaian tujuan. Hal ini disebabkan sumber daya manusia (SDM) merupakan pelaksana yang berperan penting dalam penentuan keberhasilan dari penerapan kebijakan tersebut.

2) Sikap mental dari aparatur (dinas terkait)

Etika dari pembuat dan pelaksana kebijakan merupakan suatu hal yang bersifat fundamental. Terutama dalam proses perencanaan kebijakan. Sebagai misal, tindakan yang jujur, bermental baik, tidak korup, serta cakap dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggungjawabnya. Jika sifat-sifat tersebut diterapkan, pastinya hasil dari kebijakan tersebut dinilai sangat efektif dan efisien.

f. Sumber daya yang dikerahkan (*resources committed*)

Penerapan kebijakan harus mendapat dukungan dari adanya berbagai sumberdaya agar dalam realisasinya berjalan dengan baik.

Kebijakan didefinisikan sebagai tindakan–tindakan ataupun pola tindakan yang dipakai oleh suatu lembaga ataupun pejabat pemerintah. Seperti yang diungkapkan oleh Dye terkait kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah supaya dilaksanakan ataupun kebalikannya. Berdasarkan pikiran Dye tersebut, kegiatan yang direncanakan oleh pemerintah harus diimplementasikan berdasar pada proses awal rencana sebuah kebijakan. Sebagai misalnya, Festival Teluk Jailolo (FTJ) yang merupakan manifestasi kebijakan publik di sektor pariwisata. Jika telah usai kegiatan tersebut, sektor pariwisata diharapkan mampu memberi kontribusi yang besar terhadap peningkatan pendapatan pemerintah daerah.

Dalam konteks kebijakan publik, tentu kita akan bertemu apa yang dikenal dengan istilah interpestasi. Pengertian interpestasi juga diungkapkan oleh Jones (1996: 296) yang menafsirkan agar program menjadi suatu rencana dan mengarahkan dengan tepat dan dapat diterima serta direalisasikan. Dengan kata lain, interpestasi memiliki hubungan dengan para pelaksana (implementor) ialah pemerintah. Dimana jika tafsiran kebijakan keliru, maka akan memberikan pengaruh terhadap isi kebijakan. Hal ini bermakna akan menjadi sebab terjadinya kesalahan dalam implementasi kebijakan publik. Dampak yang ditimbulkan yakni tidak terealisasinya kebijakan secara baik.

Pada rumusan interpestasi, pastinya pada bagian ini diperlukan adanya kepastian, ketelitian, konsistensi, penyusunan prioritas, serta sumber daya yang mumpuni. Apabila beberapa hal tersebut tidak ada maka akan berakibat buruk. Proses kebijakan publik dinilai masih bergantung kepada kemonukasi antar kata dan makna (penafsiran). Dalam hal ini, penafsiran didefinisikan sebagai suatu hal yang penting guna mencermati peristiwa pada setiap tahapan pembuatan keputusan. Hal itu menjadi utama karena pada umumnya kita meyakini bahwa hukum, perundang – undangan, keputusan, pedoman serta perintah yang bersifat deventif.

Intrepestasi terhadap setiap program berfungsi untuk lebih menjadikan efektif penerapannya, dan yang dapat memberikan pengertian secara lengkap, tepat, dan jelas, sehingga memperlancar penerapan program. Interpestasi dalam Implementasi kebijakan manajemen berbasis online lebih diarahkan kepada bagaimana pentingnya kualitas pelayanan publik yang berorientasi terhadap kepentingan publik

Kebijakan yang di rencanakan diarahkan guna memikul perubahan dan pengaturan terhadap kepentingan publik supaya lebih terorganisir dan terarah. Namun, dalam prosesnya, implementasi kebijakan banyak menuai kendala, hambatan, tantangan yang dihadapi oleh implementor kebijakan tersebut. Dilihat dari sisi yang lain, responsitas diperlukan untuk masalah kebijakan sampai cara mencapai tujuan program dalam lingkungan tertentu. Artinya, institusi publik harus memiliki sifat responsif. Jika tidak responsif bisa menyebabkan pejabat publik kehilangan informasi untuk mengevaluasi pencapaian program dan dukungan.

Salah satu alasan yang mendukung proses organisasi akan berjalan dengan baik, ialah ketika ditunjang dengan sumber daya yang mumpuni. Staffing, information, authority, facilities, building, equipment, land and supplies merupakan bagian dari sumber daya organisasi. Unsur tersebut merupakan variabel sumber daya organisasi. Jika salah satunya tidak berjalan baik, maka sudah tentu kebijakan tidak akan berjalan baik, sebab hal tersebut memiliki hubungan sebab akibat. Sumber daya menjadi unsur yang berperan penting. Dibawah ini beberapa indikator untuk mengukur pengaruh dalam setiap kebijakan publik, meliputi:

- 1) Staf. Indikator ini merupakan indikator yang dianggap penting dalam upaya implementasi suatu kebijakan. Staf mencakup keseluruhan nominal yang mencukupi dan keahlian (*skill*) yang memadai guna mengamalkan setiap tugas-tugasnya. Staf bisa menjadi sebab dari tidak berjalan baiknya kebijakan publik. Terdapat 36 pegawai yang melayani urusan pelayanan online di Disdukcapil dan tersebar di berbagai bidang.
- 2) Dalam implementasi kebijakan suatu hal yang paling esensial ialah Informasi. Informasi digolongkan dalam dua bentuk. Bentuk pertama, informasi yang berkenaan dengan metode melaksanakan kebijakan, dan bentuk kedua, berkenaan dengan data kepatuhan dari pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- 3) Wewenang. Pada umumnya kewenangan harus memiliki sifat formal supaya perintah dapat dilaksanakan secara efektif.
- 4) Fasilitas fisik terdiri atas bangunan (*building*), perlengkapan (*equipment*), dan perbekalan (*supplies*) serta ruang terbuka (*green spaces*).

### **Konteks Implementasi (*Context of Policy*)**

a. Kekuasaan, kepentingan – kepentingan, dan strategi dari actor yang terlibat (*Power, interest, and strategy of actor involved*)

Model yang diyakini dalam kebijakan publik adalah paham teori kelompok yang kemudian oleh Truman ditulis dalam bukunya “*The Governmental Process*” (1951, yang memperlihatkan bahwa interaksi antar kelompok – kelompok merupakan sebuah kenyataan politik. Dimana di dalamnya terdapat suatu ikatan ke dalam kelompok kepentingan (*interest group*) yang memiliki kemampuan untuk dapat mengajukan dan memaksakan kepentingan–kepentingan kepada pemerintah. Ikatan ini dibentuk oleh individu–individu yang memiliki kepentingan yang sama baik secara formal maupun informal.

Perubahan struktur adalah perubahan yang memiliki sifat kelembagaan (*institutional reform*), artinya pembentukan struktur birokrasi pemerintah daerah sehingga lebih ramping dan kaya fungsi. Perumusan strategi, perencanaan strategik, penganggaran, pelaporan kinerja, penilaian kinerja dan mekanisme reward and punishment system merupakan bagian dari Perubahan proses yang melibatkan keseluruhan aspek dalam siklus pengendalian manajemen di pemerintah daerah. Perubahan kultur birokrasi berkenaan dengan adanya perubahan budaya kerja dan sikap pegawai yang bermuara pada terbentuknya profesionalisme birokrasi.

Pemerintah diberikan wewenang untuk memastikan pelayanan kepentingan publik teratasi dengan baik. Instansi pemerintah harus memastikan berbagai urusan yang berkaitan dengan kepentingan publik sehingga dapat berjalan optimal. Karena pada dasarnya orientasi pelayanan publik adalah memprioritaskan kepentingan publik, bukan golongan ataupun kelompok tertentu.

b. Karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa (*Institution and regime characteristic*)

Aspek lingkungan kebijakan memiliki peran aktif dalam efektifitas kebijakan pemerintah. Poin ini akan dijelaskan dalam beberapa karakteristik yang memberikan pengaruh pada sebuah kebijakan. Organisasi diartikan sebagai wadah dimana suatu kebijakan dapat diproduksi dan diinterpretasikan. Menurut Dunn (dalam Wahab 2008: 339) mendefinisikan bahwa organisasi dikategorikan sebagai wadah maupun proses, kemudian tidak berjalan sendiri dalam upaya penerapan fungsinya untuk mengimplementasi kebijakan. Oleh karenanya, setiap organisasi tentu butuh adanya kerjasama guna mengerakkan demi mencapai sebuah tujuan.

Disdukcapil adalah organisasi publik, dengan begitu orientasi dari organisasi ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Apabila kualitas pelayanan baik, maka kepentingan publik dapat terlayani dengan baik, terutama dalam hal mendapatkan pelayanan publik terhadap administrasi kependudukan warga Kota Manado.

c. Tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana (*Compliance and responsiveness*)

Hal lainnya yang menjadikan penting dalam penerapan kebijakan ialah kepatuhan serta respon dari pelaksana. Hal ini berkaitan tentang sejauh mana tanggapan terhadap kebijakan yang dilakukan atas dasar kepatuhan dan respon dari pelaksana. Meskipun kebijakan telah ditunjang dengan fasilitas publik yang memadai, namun pelaksana kebijakan (pemerintah daerah) memiliki sumber daya manusia yang tidak profesional, maka dapat berimplikasi terhadap output kebijakan yang tidak efektif.

Dalam hal lain, jika terdapat perbedaan antara tindakan implementor dengan pembuat keputusan, maka menjadi semakin sulitnya proses penerapan suatu kebijakan. Dalam konteks praktis, hambatan sebuah kebijakan sangat kompleks. Upaya pemberdayaan dalam menghasilkan sumber daya manusia yang profesional, dapat dilakukan dengan beberapa cara, misalnya melakukan bimbingan teknis ataupun kegiatan lain yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas aparatur pemerintah dalam penerapan tupoksi organisasi. Upaya itu bertujuan menghasilkan aparatur ataupun sumber daya yang berkualitas.

Birokrasi yang baik harus responsif. Responsifitas adalah salah satu prinsip dasar dari pelayanan publik. Pemerintah sebagai implementor sebuah kebijakan harus memiliki respon

yang tinggi, agar dapat dengan mudah mengevaluasi kendala dan masalah apa yang perlu dievaluasi.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka ada beberapa hal yang dapat disimpulkan tentang implementasi kebijakan manajemen pelayanan berbasis online di Discapil Kota Manado. Jika merujuk pada hasil penelitian, maka disimpulkan bahwa implementasi dari manajemen pelayanan berbasis online telah berjalan dengan baik. Namun jika dilihat lebih jauh, manajemen pelayanan berbasis *online* telah menjangkau semua elemen masyarakat. Karena pelayanan tersebut dinilai tidak diskriminatif, tidak mementingkan kepentingan kelompok, ataupun agama serta golongan tertentu. Hal itu dapat dilihat dengan orientasi dari kebijakan tersebut, ialah berorientasi pada kepentingan warga Kota Manado. Selain itu, apabila dilihat dari pengaruh ataupun intervensi pelayanan *online* terhadap keterpenuhan hak – hak sipil warga dalam konteks pelayanan publik, dinilai berjalan optimal. Indikatornya, pelayanan tersebut tepat sasaran, tidak berbelit – belit serta efektif dan efisien.

#### 5. DAFTAR PUSTAKA

- Grindle, Merille . S (ed). 1980. *Politics and Policy Implementation and Public Policy in the third World*. New Jersey: PrincentonUniversity Press.s
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernologi*, Beberapa Konstruksi Utama, Tangerang: Cirao Credentia Centre.
- Jones, Charles O. 1994. *Pengantar Kebijakan Publik (Publik Policy)*, Jakarta PT. Rajagrafindo Persada.
- Wahab, Solichin Abdul. 2001. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara 1997 - *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Islamy, Irfan. 1997. *Prinsip – prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Nugroho, Riant, D. 2004. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Mulyadi Deddy. 2015. *Study Kebiajakan Publik dan pelayanan Publik*. ALFABETA.
- Moleong, Lexy. 1996. *Meteorodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosada Karya, Bandung. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Rosdakarya.
- Pasaribu, A. (2017). *Implementasi Manajemen Berbasis Sekolah Dalam Pencapaian Tujuan Pendidikan Nasional Di Madrasah*. *EduTech: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(1).
- Sholichah, N. *HAsil cek plagiasi: Dampak dana Desa dalam pembangunan Desa (Studi Di Desa Tunjungtirto Kecamatan Singosari Malang)*.