JURNAL PRAXIS IDEALIS
Jurnal Mahasiswa Ilmu Pemerintahan
VOL. 02 NO. 03 | 2026
DOI : HTTPS://DOI.ORG/10.36859/JP.V2I3.5317
P-ISSN 3123-5476 E-ISSN 3123-3309
Received : 21 Januari 2026 Accepted : 20 April 2026 Published : 23 Juni 2026

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENYELENGGARAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS DIGITAL OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA CIMAHI

Ridwansyach As Haikal[1)]

1) Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jenderal Achmad Yani, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini dilandasi oleh meningkatnya tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik seiring pesatnya perkembangan teknologi digital, khususnya dalam bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan yang lebih cepat, mudah diakses, serta efisien melalui penerapan sistem berbasis digital. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pelaksanaan kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat Kota Cimahi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data didasarkan pada teori implementasi kebijakan George C. Edwards III meliputi empat aspek utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sebagai acuan dalam menilai keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital yang diterapkan di Kota Cimahi telah mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan serta meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih dijumpai beberapa kendala, antara lain keterbatasan jumlah dan kemampuan sumber daya manusia, penyampaian informasi digital yang belum merata, gangguan teknis pada sistem layanan daring, serta rendahnya tingkat pemanfaatan layanan digital oleh masyarakat. Oleh sebab itu, diperlukan peningkatan kapasitas aparatur, penguatan sarana dan prasarana teknologi, serta pelaksanaan sosialisasi yang efektif agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Digitalisasi, Disdukcapil Kota Cimahi

Abstract

This study is motivated by the increasing demand for improved public service quality alongside rapid advancements in digital technology, particularly in population administration services. The Population and Civil Registration Office of Cimahi City is required to deliver services that are faster, more accessible, and more efficient through

the use of digital-based systems. Accordingly, this research seeks to examine and analyze the implementation of digital-based population administration policies as an effort to enhance the quality of public services for the residents of Cimahi City.
The study adopts a qualitative research method with a descriptive approach to gain a comprehensive understanding of the policy implementation process. Data collection was carried out through interviews, observations, and documentation, with informants selected using purposive sampling techniques. The analysis is guided by George C. Edwards III's policy implementation theory, which focuses on four key aspects: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, as the main framework for evaluating policy effectiveness.
The results show that the implementation of digital-based population administration policies in Cimahi City has improved public access to services and increased service efficiency. Nevertheless, several obstacles persist, including limited human resource capacity, uneven dissemination of digital information, technical problems within online service systems, and low public engagement with digital services. Therefore, it is necessary to strengthen the capacity of government personnel, enhance technological infrastructure, and implement more effective outreach efforts to ensure optimal and sustainable policy implementation.
Keywords: *Policy Implementation, Population Administration, Public Service, Digitalization, Population and Civil Registration Office of Cimahi City*

PENDAHULUAN

Keberadaan sebuah negara pada dasarnya merupakan bentuk upaya memberikan pelayanan dalam rangka mendukung tujuan negara, pelayanan pada dasarnya mencakup berbagai asepek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah bertugas menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa peraturan hingga pelayanan lainnya yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik yang dilakukan oleh negara-negara maju di awal tahun 1990-an didorong oleh tekanan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan pemerintah (Mardansyah, 2023)..

Salah satu layanan administrasi yang penting adalah Administrasi Kependudukan. Menurut (Insyira, 2024) Peran penting dalam mendukung pembangunan serta pelayanan publik yang efektif di tingkat lokal adalah memiliki pelayanan administrasi kependudukan di tingkat desa atau kota. Dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, desa atau kota memiliki peran yang cukup besar. Hal ini berkaitan dengan otonomi daerah dan desentralisasi pemerintahan, yang memungkinkan desa atau kota untuk memimpin lembaga-lembaga lokalnya sendiri. Pelayanan administrasi kependudukan di sebuah desa atau kota merupakan fondasi penting dalam

membangun tata kelola yang baik karena berkaitan dengan seluruh data kependudukan sebagai identitas masyarakat di suatu daerah.

Selain itu, adapun manfaat dan kegunaan dari administrasi kependudukan menurut (Hermanses, 2023) Untuk memberikan perlindungan, pengakuan, penentuan status pribadi serta status hukum terhadap setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk Indonesia, serta warga negara Indonesia yang berada di luar wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia, diperlukan pengaturan terkait administrasi kepedudukan. Dokumen Kependudukan adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana, memiliki kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dalam pelayanan Registrasi Penduduk dan Pencatatan sipil.

Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 dan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) yang memberikan hukum dan peluang dalam penggunaan sistem elektronik khususnya teknologi, lalu peluang tersebut menjadi sebuat komitmen pemerintah yang ditegaskan pada Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE). Dengan lahirnya regulasi ini semakin mempertegas komitmen pemerintah untuk mendorong transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional ke digital.

Salah satu contoh dari transformasi pelayanan publik ini adalah penggunaan *E-Goverment* atau *Electronic Goverment*. Menurut (Deyani, 2023) *E-Goverment* atau *Electronic Goverment* adalah istilah yang berasal dari bahasa dan umumnya disebut juga sebagai pemerintah digital. *E-Goverment* merupakan salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan proses penyelenggaraan pemerintah dengan memanfaatkan teknologi informasi dan elektronik. Pelayanan dan informasi yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negara dilakukan melalui sistem ini, serta berbagai hal lainnya yang berkaitan dengan urusan pemerintahan. *E-Goverment* dapat diterapkan dalam berbagai bidang seperti administrasi publik, yudikatif, atau legislatif untung mendukung proses pemerintahan yang lebih demokratis,

memberikan pelayanan publik yang lebih baik, serta meningkatkan efesiensi di dalam pemerintahan.

Salah satu wujud dari implementasi *E-Goverment*, Disdukcapil Kota Cimahi menyediakan layanan digital melalui situs web resminya melalui disdukcapil.cimahikota.go.id. Situs web ini sebagai salah satu wujud dari implementasi teknologi dalam sistem pelayanan publik yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor didukcapil.

Jika dapat dilihat dan dikatakan pelayanan publik berbasis digital ini masih dalam tahap merintis dikarnakan sebuah aspek kebaruan atau inovasi, akan tetapi dampak serta manfaat dari sebuah transformasi pelayanan publik ini memberikan dampak yang cukup positif seperti memberikan efesiensi bagi pemerintah dalam pelaksanaan pelayanan, memberikan akses kemudahan bagi masyarakat, transparansi kepada masyarakat, dan menjadi model bagi daerah lain dalam inovasi pelayanan kependudukan.

Meskipun berbagai inovasi layanan administrasi kependudukan telah dikembangkan, Disdukcapil Kota Cimahi masih menghadapi sejumlah hambatan dan permasalahan dalam penyelenggaraannya. Berdasarkan laporan dan data Kinerja Dinas, terlihat permasalahan yang menonjol adalah masih adanya hambatan dalam pengimplementasian pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital ini.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan dan menganalisis data untuk penelitian, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih detail terkait dengan fenomena yang dikaji, Tidak hanya mengandalkan data numerik, tetapi juga membutuhkan pemahaman mendalam tentang konteks dan makna fenomena tersebut. Fokus utama penelitian kualitatif adalah mengungkap makna peristiwa, perilaku, dan interaksi dalam konteks tertentu dari sudut pandang subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini memungkinkan peneliti memperoleh

pemahaman yang luas dan mendalam tentang dinamika yang terjadi, serta perspektif dari subjek penelitian sendiri.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu untuk memahami secara menyeluruh bagaimana kebijakan penyelenggaraan administrasi kependudukan berbasis digital diimplementasikan oleh Disdukcapil Kota Cimahi. Pendekatan ini memungkinkan Peneliti untuk melihat secara langsung bagaimana pelaksanaan dan masyarakat melihat kebijakan tersebut.

PEMBAHASAN

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber secara sengaja berdasarkan relevansi dan peran penting mereka terhadap fokus penelitian. Proses wawancara dengan seluruh narasumber dilaksanakan pada tanggal 8 Desember hingga 17 Desember 2025.

Penelitian ini berfokus pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi. Dalam menganalisis proses implementasi tersebut, peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III (1980). Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 dimensi utama yang masing-masing memiliki aspek-aspek penting dalam menentukan efektivitas pelaksanaan suatu kebijakan yakni sebagai berikut:

1. Dimensi *Communications* (Komunikasi) dengan aspek kejelasan.
2. Dimensi *Ressources* (Sumber Daya) dengan aspek sarana dan prasarana.
3. Dimensi *Dispositions* (Disposisi) dengan aspek komitmen.
4. Dimensi *Bureaucratic Structure* (Struktur Birokrasi) dengan aspek alur kerja.

Peneliti menggunakan dimensi dan indikator tersebut sebagai acuan untuk menggambarkan secara menyeluruh Implementasi Kebijakan

Administrasi Kependudukan Berbasis digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi.

a. Pola Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital

Berdasarkan hasil penelitian, pola komunikasi di Disdukcapil Kota Cimahi terbagi ke dalam dua bentuk utama, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal dilaksanakan melalui mekanisme formal dan informal yang terintegrasi dalam kegiatan kerja sehari-hari. Salah satu bentuk komunikasi formal yang rutin dilakukan adalah rapat dan briefing mingguan yang melibatkan seluruh bidang di lingkungan Disdukcapil.

komunikasi internal di Disdukcapil Kota Cimahi tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga berorientasi pada penyelesaian masalah. *Briefing* mingguan menjadi sarana untuk menyamakan persepsi antarpegawai, menyampaikan kebijakan terbaru, serta membahas kendala teknis yang muncul dalam pelayanan digital yang bisa dikaji dan didiskusikan dengan para pimpinan dinas juga pegawai yang lainnya. Selain itu, pembentukan tim percepatan digitalisasi memperkuat koordinasi lintas bidang sehingga proses implementasi kebijakan dapat berjalan lebih terarah dan partisipatif.

Hasil temuan lapangan memperkuat temuan tersebut. Dalam praktiknya, komunikasi internal diterapkan secara aktif dalam aktivitas pelayanan sehari-hari. Petugas di bagian *front office* memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing serta segera berkoordinasi apabila terjadi kendala teknis. Ketika sistem SIAK mengalami gangguan, misalnya, pegawai langsung berkomunikasi dengan tim teknis atau atasan terkait tanpa harus menunggu instruksi formal. Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi di lingkungan Disdukcapil Kota Cimahi bersifat responsif dan operasional, bukan sekadar mengikuti prosedur administratif.

b. Ketersediaan dan Pemanfaatan Sumber Daya dalam Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital

Pada implementasi kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital di Disdukcapil Kota Cimahi, dimensi sumber daya menjadi sangat penting karena kebijakan ini menuntut perubahan cara kerja aparatur

sekaligus kesiapan sistem pendukung. Digitalisasi mengharuskan aparatur tidak hanya memahami prosedur pelayanan, tetapi juga mampu mengoperasikan sistem berbasis teknologi informasi secara efektif. Oleh karena itu, ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi prasyarat utama agar kebijakan dapat diterapkan secara konsisten di lapangan.

Selain aspek sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan digitalisasi. Berdasarkan hasil observasi lapangan, Disdukcapil Kota Cimahi telah memiliki fasilitas dasar yang mendukung pelayanan digital, seperti komputer pelayanan, jaringan internet, perangkat perekaman KTP elektronik, alat Fotocopy dan Printer, serta ruang pelayanan yang relatif tertata. Fasilitas tersebut memungkinkan kebijakan digitalisasi diterapkan dalam aktivitas pelayanan sehari-hari.

Dari aspek anggaran, implementasi kebijakan digitalisasi di Disdukcapil Kota Cimahi didukung oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta program dari pemerintah pusat. Anggaran tersebut digunakan untuk mendukung operasional pelayanan, pemeliharaan sarana prasarana, serta pelaksanaan sistem digital. Namun, keterbatasan alokasi anggaran untuk pengembangan teknologi informasi yang terkena kebijakan efesiensi anggaran menyebabkan ruang inovasi daerah menjadi terbatas. Implementasi kebijakan cenderung berfokus pada menjalankan sistem yang sudah ada, bukan pada pengembangan sistem baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan lokal.

c. Disposisi terhadap Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital

Dalam implementasi kebijakan digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi, disposisi pelaksana dapat dilihat dari kesiapan pegawai dalam menerima perubahan sistem pelayanan. Digitalisasi menuntut aparatur untuk mau beradaptasi dengan teknologi, memahami arah kebijakan yang sedang dijalankan, serta tetap menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat meskipun menghadapi kendala teknis dan perubahan pola kerja yang cukup signifikan.

Secara umum, sikap pelaksana di Disdukcapil Kota Cimahi dapat diklasifikasikan ke dalam dua kelompok. Pertama, pegawai adaptif, yaitu pegawai yang aktif belajar, cepat menyesuaikan diri dengan sistem digital, serta memiliki inisiatif untuk membantu masyarakat dan rekan kerja. Kedua, pegawai pasif, yaitu pegawai yang masih menunggu arahan pimpinan dan belum sepenuhnya percaya diri dalam menggunakan sistem digital.

Perbedaan sikap tersebut merupakan hal yang wajar dalam proses transformasi birokrasi menuju sistem pelayanan berbasis digital. Edwards III menjelaskan bahwa disposisi pelaksana mencerminkan tingkat pemahaman dan motivasi mereka terhadap kebijakan yang dijalankan. Ketika disposisi pelaksana belum merata, efektivitas implementasi kebijakan juga belum dapat dicapai secara optimal. Oleh karena itu, perbedaan tingkat adaptasi antarpegawai menjadi tantangan yang perlu ditangani melalui pembinaan dan pelatihan yang berkelanjutan.

d. Struktur Birokrasi dalam Implementasi Kebijakan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital

Struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Cimahi menjadi aspek yang sangat menentukan, mengingat kebijakan ini menuntut kecepatan layanan, ketepatan data, serta koordinasi lintas unit kerja. Digitalisasi pelayanan tidak hanya mengubah cara kerja aparatur, tetapi juga menuntut penyesuaian struktur birokrasi agar mampu beradaptasi dengan sistem berbasis teknologi informasi.

Secara umum, struktur birokrasi yang diterapkan di Disdukcapil Cimahi dapat dikategorikan sebagai birokrasi semi-hierarkis. Struktur ini tetap mempertahankan hierarki administratif untuk menjaga keteraturan kerja, namun memberikan ruang fleksibilitas dalam koordinasi antarbidang. Model tersebut dinilai relevan dalam masa transisi menuju sistem pelayanan digital karena mampu menjaga stabilitas organisasi sekaligus meningkatkan kecepatan respons terhadap kebutuhan pelayanan.

Meskipun demikian, budaya birokrasi yang masih cenderung menunggu arahan pimpinan dalam beberapa situasi menjadi tantangan tersendiri. Dalam kondisi tertentu, penanganan permasalahan teknis masih

memerlukan persetujuan pimpinan terlebih dahulu. Hal ini sejalan dengan pandangan Edwards III bahwa struktur birokrasi yang terlalu hierarkis dapat memperlambat pelaksanaan kebijakan apabila tidak diimbangi dengan pelimpahan kewenangan yang memadai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan berbasis digital di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi telah berjalan cukup baik, meskipun masih menghadapi beberapa keterbatasan. Dari aspek komunikasi, pola komunikasi internal yang aktif dan responsif mampu mendukung koordinasi kerja serta penyelesaian kendala teknis dalam pelayanan digital. Pada dimensi sumber daya, Disdukcapil Kota Cimahi telah didukung oleh sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang relatif memadai, sehingga kebijakan digitalisasi dapat diterapkan dalam pelayanan sehari-hari. Namun demikian, keterbatasan anggaran khususnya untuk pengembangan teknologi informasi menyebabkan inovasi sistem pelayanan masih belum dapat dikembangkan secara optimal dan cenderung berfokus pada pemanfaatan sistem yang sudah ada.

Sementara itu, dari sisi disposisi dan struktur birokrasi, sikap pelaksana secara umum menunjukkan dukungan terhadap kebijakan digitalisasi, meskipun tingkat adaptasi aparatur terhadap teknologi masih belum merata. Perbedaan tingkat kesiapan pegawai menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui pembinaan dan pelatihan berkelanjutan. Struktur birokrasi yang bersifat semi-hierarkis dinilai cukup mampu menjaga stabilitas organisasi dan mendukung koordinasi antarbidang dalam pelayanan digital. Akan tetapi, budaya birokrasi yang masih cenderung menunggu arahan pimpinan berpotensi memperlambat proses penanganan permasalahan teknis. Oleh karena itu, penguatan pelimpahan kewenangan serta peningkatan fleksibilitas kerja menjadi langkah penting agar implementasi kebijakan digitalisasi administrasi kependudukan dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Deyani, F. (2023). E-Government sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Era Digital. Jurnal Administrasi Negara, 15(2), 110–122.

Hermanses, T. (2023). Administrasi Kependudukan sebagai Instrumen Pelayanan Publik di Indonesia. Jurnal Ilmu Pemerintahan Daerah, 5(3), 90–102.

Insyira, R. (2024). Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Desa: Tantangan dan Peluang. Jurnal Pemerintahan Lokal, 7(1), 15–27.

Mahardhani, S. (2018). Analisis Proses Kebijakan Publik di Indonesia. Jurnal Transformasi Pemerintahan, 10(2), 87–98.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE).