

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK SISTEM ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SUKABUMI

Tuah Nur¹, Kalinda Oktafiani², Riky Nuryaman^{*3}
^{1,2,3} Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Article Info

Article history:

Received April 12, 2026

Revised Mei 20, 2026

Accepted Juni 16, 2026

Keywords:

Implementation of Policy

Public Service

Electronic System

Moci Legit

ABSTRACT

This study analyzes the implementation of electronic-based public service policies through the Moci Legit application at the Sukabumi City Population and Civil Registration Office. Digital transformation in the population administration service sector is expected to improve efficiency, transparency, and public access. However, in practice, various obstacles remain, including system disruptions, limited service information, and the continued occurrence of manual processes following online submissions. The study employs a descriptive qualitative approach using observation, interviews, and documentation techniques. Analysis utilizes Edwards III's policy implementation model, which encompasses communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that policy implementation is underway but has not yet been optimized. The main inhibiting factors include the capacity of the application system, limitations in the public's digital literacy, and internal coordination that has not yet been fully integrated. The study recommends strengthening digital infrastructure, enhancing the capacity of government officials, and improving electronic complaint mechanisms.



Copyright © 2026 JRPA. All rights reserved.

Corresponding Author:

Ricky Nuryaman

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

Email: rikynuryaman@gmail.com

1. INTRODUCTION

Transformasi digital dalam sektor publik mendorong pemerintah meningkatkan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Pelayanan publik merupakan kewajiban negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kualitas pelayanan menjadi indikator penting kinerja birokrasi karena aspek tersebut mencerminkan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan warga negara. Oleh karena itu, pemerintah menjadikan inovasi pelayanan berbasis elektronik sebagai strategi penting untuk menjawab tuntutan masyarakat yang menghendaki layanan cepat, mudah, dan pasti.

Pemerintah Indonesia memperkuat agenda digitalisasi birokrasi melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Kebijakan tersebut bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, bersih, transparan, dan akuntabel sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik. SPBE menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor strategis dalam mengembangkan sistem pelayanan digital sesuai karakteristik wilayah masing-masing. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan elektronik bergantung pada kesiapan organisasi, kapasitas sumber daya manusia, dan integrasi antarunit kerja.

Sektor administrasi kependudukan menjadi bidang yang sangat membutuhkan transformasi digital. Dokumen seperti KTP-el, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian merupakan syarat dasar masyarakat untuk mengakses layanan pendidikan, kesehatan, perbankan, dan bantuan sosial. Oleh sebab itu, pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara cepat, akurat, dan mudah diakses. Pemanfaatan sistem elektronik mampu meningkatkan efisiensi proses, mempercepat penerbitan dokumen, serta memperkuat akurasi dan integrasi data kependudukan nasional.

Pemerintah Kota Sukabumi mewujudkan upaya digitalisasi pelayanan melalui aplikasi Moci Legit yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Aplikasi tersebut dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan administrasi kependudukan ke dalam satu platform digital. Melalui aplikasi itu, masyarakat dapat mengajukan layanan secara daring. Secara normatif, inovasi tersebut diharapkan meningkatkan efisiensi, kemudahan akses, dan transparansi pelayanan publik.

Namun, implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis sistem elektronik tidak selalu berjalan sesuai tujuan. Berbagai keluhan masyarakat menunjukkan adanya kendala berupa keterbatasan informasi layanan, ketiadaan mekanisme pengaduan yang memadai, gangguan sistem, serta pengulangan proses manual setelah pengajuan dilakukan secara daring. Kondisi tersebut menandakan adanya kesenjangan antara desain kebijakan digital dan praktik pelayanan di lapangan. Permasalahan itu mengindikasikan bahwa digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya mampu menggantikan prosedur konvensional dan belum sepenuhnya memberikan kepastian layanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan model implementasi kebijakan dari Edwards III yang menekankan empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Model tersebut relevan karena implementasi pelayanan elektronik tidak hanya bergantung pada aplikasi, tetapi juga pada kejelasan sosialisasi kebijakan, kompetensi aparatur, komitmen pelaksana, serta koordinasi organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi kebijakan pelayanan publik sistem elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi studi administrasi publik dan rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan digital di daerah.

2. METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami secara mendalam implementasi kebijakan pelayanan publik sistem elektronik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan menggambarkan proses implementasi kebijakan, perilaku pelaksana, serta hambatan yang muncul dalam konteks nyata organisasi pelayanan publik. Metode deskriptif memungkinkan peneliti menginterpretasikan fenomena secara sistematis berdasarkan data lapangan. Penelitian ini berlokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi sebagai instansi pelaksana layanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi Moci Legit. Penentuan lokasi dilakukan secara purposive karena instansi tersebut menjadi pelaksana utama kebijakan pelayanan publik berbasis sistem elektronik di daerah. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi kebijakan berdasarkan model Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi.

Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu pejabat struktural, pegawai

pelaksana layanan, operator sistem, dan masyarakat pengguna layanan. Data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi, peraturan perundang-undangan, laporan kinerja, arsip pelayanan, serta dokumentasi pendukung lainnya yang relevan dengan penelitian. Pemilihan informan secara purposive umum digunakan dalam penelitian kualitatif karena peneliti membutuhkan narasumber yang memahami substansi masalah. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat proses pelayanan secara langsung, penggunaan sistem elektronik, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Wawancara semi-terstruktur dilakukan agar peneliti memperoleh data yang mendalam namun tetap terarah pada fokus penelitian. Dokumentasi dilakukan dengan menelaah regulasi, standar operasional prosedur, data pelayanan, serta bukti administrasi lain yang mendukung temuan penelitian. Kombinasi teknik ini bertujuan meningkatkan kelengkapan dan kedalaman data.

Analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti terlebih dahulu menyeleksi data yang relevan, kemudian menyusun data ke dalam bentuk narasi dan matriks tematik, lalu menarik kesimpulan secara bertahap selama proses penelitian berlangsung. Analisis dilakukan secara simultan sejak pengumpulan data dimulai sehingga peneliti dapat menyesuaikan kebutuhan data di lapangan. Model ini banyak digunakan dalam penelitian kebijakan publik dan organisasi. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, dan pengecekan ulang informasi kepada informan. Peneliti membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumen resmi untuk memastikan konsistensi data. Selain itu, peneliti melakukan member check kepada beberapa informan agar interpretasi hasil penelitian sesuai dengan kondisi empiris. Langkah tersebut dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas, dependabilitas, dan objektivitas hasil penelitian.

3. RESULTS AND DISCUSSION

Implementasi kebijakan pelayanan publik sistem elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi menunjukkan bahwa transformasi pelayanan digital telah berjalan melalui pemanfaatan aplikasi Moci Legit sebagai media utama pengajuan layanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil observasi lapangan, telaah dokumen, dan wawancara mendalam dengan aparatur pelaksana serta masyarakat pengguna layanan, sistem tersebut telah mempermudah akses layanan karena masyarakat dapat mengajukan permohonan dokumen tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan telah memberikan dampak positif terhadap efisiensi waktu dan kemudahan prosedur bagi masyarakat.

Pada dimensi komunikasi, implementasi kebijakan telah dilakukan melalui sosialisasi penggunaan aplikasi kepada masyarakat melalui media sosial, pelayanan langsung, dan pendampingan petugas. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pegawai pelaksana, instansi telah berupaya menyampaikan prosedur penggunaan aplikasi kepada masyarakat. Namun, sebagian informan masyarakat menyatakan masih terdapat kendala berupa kurang jelasnya informasi tahapan layanan, status permohonan, dan tindak lanjut apabila berkas ditolak sistem. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transmisi informasi telah berjalan, tetapi aspek kejelasan dan konsistensi informasi masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat memahami prosedur layanan secara mandiri.

Pada dimensi sumber daya, instansi telah memiliki aparatur pelaksana, perangkat komputer, jaringan internet, dan sistem aplikasi sebagai pendukung pelayanan elektronik. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan aparatur internal, keberadaan sumber daya tersebut cukup membantu percepatan pelayanan administrasi kependudukan. Namun demikian, beberapa informan menyampaikan bahwa keterbatasan jumlah petugas teknis dan meningkatnya volume permohonan layanan sering menyebabkan antrean verifikasi berkas secara digital. Selain itu, gangguan jaringan dan kendala server sesekali masih memengaruhi kelancaran pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya sudah memadai, tetapi belum sepenuhnya optimal untuk menjawab beban pelayanan yang terus meningkat.

Pada dimensi disposisi pelaksana, aparatur menunjukkan sikap menerima kebijakan digitalisasi pelayanan dan berupaya menyesuaikan pola kerja berbasis teknologi. Berdasarkan hasil wawancara mendalam, pegawai menilai aplikasi Moci Legit membantu penyederhanaan pekerjaan administratif dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Aparatur juga menunjukkan komitmen dalam memberikan pendampingan kepada masyarakat yang belum memahami penggunaan aplikasi. Meskipun demikian, beberapa kendala teknis di lapangan masih menuntut fleksibilitas dan inisiatif pegawai agar pelayanan tetap berjalan efektif. Temuan ini menegaskan bahwa sikap positif pelaksana menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Pada dimensi struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada pembagian tugas, prosedur kerja, dan standar operasional pelayanan yang berlaku. Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan pejabat struktural, setiap bidang telah memiliki tanggung jawab masing-masing dalam verifikasi berkas, validasi data, hingga penerbitan dokumen. Namun, masyarakat masih menemukan kondisi ketika pengajuan daring harus dilanjutkan dengan kedatangan langsung ke kantor pelayanan. Fenomena tersebut menunjukkan

bahwa integrasi antara sistem digital dan prosedur birokrasi konvensional belum sepenuhnya sinkron. Dengan demikian, struktur birokrasi telah berjalan formal, tetapi efektivitas koordinasi internal dan simplifikasi prosedur masih perlu diperkuat.

Berdasarkan hasil wawancara mendalam, penelitian ini juga menemukan faktor penghambat implementasi yang bersumber dari internal organisasi dan eksternal masyarakat. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia teknis, pemeliharaan sistem yang belum maksimal, serta gangguan server pada waktu tertentu. Faktor eksternal meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, kesalahan unggah dokumen, serta kebiasaan masyarakat yang masih lebih memilih pelayanan tatap muka. Hambatan tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kesiapan birokrasi, tetapi juga oleh kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Secara keseluruhan, implementasi kebijakan pelayanan publik sistem elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi telah menunjukkan arah positif, tetapi belum sepenuhnya optimal. Aplikasi Moci Legit telah meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan, namun masih terdapat kesenjangan pada aspek komunikasi informasi, kapasitas sumber daya, integrasi prosedur, dan adaptasi masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu meningkatkan kualitas sistem aplikasi, memperkuat kapasitas aparatur, memperluas edukasi digital kepada masyarakat, serta menyederhanakan prosedur layanan agar tujuan pelayanan publik berbasis elektronik dapat tercapai secara efektif dan berkelanjutan.

4. CONCLUSION

Implementasi kebijakan pelayanan publik sistem elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi secara umum telah menunjukkan perkembangan positif melalui pemanfaatan aplikasi Moci Legit sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital. Sistem tersebut telah memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses pengajuan dokumen, serta mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan efisiensi dan mendukung modernisasi birokrasi daerah.

Berdasarkan analisis model implementasi kebijakan Edwards III, keberhasilan pelaksanaan kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Dimensi komunikasi telah berjalan melalui sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi, namun kejelasan informasi layanan masih perlu ditingkatkan. Dimensi sumber daya menunjukkan tersedianya aparatur dan sarana pendukung, meskipun masih ditemukan keterbatasan tenaga teknis dan gangguan sistem. Dimensi disposisi memperlihatkan adanya komitmen aparatur dalam mendukung transformasi digital, sedangkan dimensi struktur birokrasi menunjukkan bahwa prosedur kerja telah tersedia, tetapi integrasi antara sistem daring dan pelayanan manual belum sepenuhnya optimal.

Penelitian ini juga menemukan faktor penghambat yang berasal dari internal dan eksternal organisasi. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya manusia, pemeliharaan sistem yang belum maksimal, serta gangguan teknis aplikasi. Faktor eksternal meliputi rendahnya literasi digital sebagian masyarakat, kesalahan pengunggahan dokumen, dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan langsung. Hambatan tersebut menegaskan bahwa keberhasilan kebijakan pelayanan elektronik tidak hanya bergantung pada kesiapan birokrasi, tetapi juga pada kesiapan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis sistem elektronik memerlukan penguatan kapasitas aparatur, penyempurnaan sistem aplikasi, peningkatan kejelasan informasi layanan, serta edukasi digital kepada masyarakat secara berkelanjutan. Langkah tersebut penting agar implementasi kebijakan pelayanan elektronik dapat berlangsung lebih efektif, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

REFERENCES

- Akib, H. (2024). *Implementasi kebijakan publik: Teori, proses, dan tantangan*. Makassar: Universitas Negeri Makassar Press.
- Andriani, A., Rachmawati, I., & Nur, T. (2023). Efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi layanan Moci Legit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi. *Profesional: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Administrasi Publik*, 10(2), 411-420.
- Aneta, A. (2012). Implementasi kebijakan program penanggulangan kemiskinan perkotaan (P2KP) di Kota Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 54-65.

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaborasi*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2020). *Pelayanan publik pemerintahan digital: Inovasi*. CV Eureka Media Aksara.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Edwards, G. C. III. (1980). *Implementing public policy*. CQ Press.
- Fakrulloh, Z. A. (2013). *Tertib administrasi kependudukan*. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.
- Irfan, B. & Anirwan, A. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur*. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 4(1), 23–31.
- Jones, C. O. (1991). *Kebijakan publik (Public policy)* (R. Istamto, Penerjemah). Rajawali Pers.
- Kadji, Y. (2015). *Formulasi dan implementasi kebijakan publik: Kepemimpinan dan perilaku birokrasi dalam fakta realitas*. UNG Press.
- Kristian, I. (2023). *Kebijakan publik dan tantangan implementasi di Indonesia*. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 21(2), 88–98.
- Maharaksa, M. S., Triharjono, H. D., Fadilah, F. N., Solihat, S. A. Z. K., Firda, S. M., & Hidayat, Z. A. (2025). Implementasi kebijakan publik: Pengertian, model-model, dan penerapannya dalam studi kasus. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(6), 69–73.
- Maulana, A. (n.d.). *Efektivitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) berbasis aplikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sukabumi*. Asdaf Provinsi Jawa Barat, Studi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Miles, Matthew B., Huberman, A. Michael, & Saldaña, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (Edisi ke-3). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, Lexy J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Naqibah, L. S., Cikusin, Y., & Abidin, A. Z. (2021). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis e-service (studi kasus pelayanan e-ktp di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten rembang). *Respon Publik*, 15(9), 22-30.
- Nasura, M. D. (2025). *Reformasi Birokrasi Di Indonesia: Menuju Pelayanan Publik Yang Berpusat Pada Rakyat*. *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 676–693.
- Nugroho, D., Subagio, H., & Rachmadi, H. (2023). *Birokrasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Adaptive dalam Bingkai Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta*. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(3), 313–327.
- Rahmadana, M. F., et al. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen pelayanan: pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Pustaka Pelajar.
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). *Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik*. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657.
- Sari, S. K., Handayani, R., & Rahmawati. (2024). Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan daring (Sobat Dukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Tahun 2023. *BULLET: Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 3(2), 151–158.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Taufiqurokhman, T., Pathony, T., Damanik, F. H. S., Nurhakim, A., & Judijanto, L. (2024). *Transformasi E-Government: Mengevaluasi Dampak Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik*. *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 1796-1803.

- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik: Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136–147.