

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SISTEM WEBSITE KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL PACE MACE DUKCAPIL UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA JAYAPURA

Albert Kamuky Ramandey

NPP. 32.1038

Asdaf Kabupaten Waropen, Provinsi Papua

Program Studi Studi Kebijakan Publik

Email: ramandei31@gmail.com

Dosen Pembimbing Skripsi: Drs. jammarudin, M AP, Ph.D

ABSTRACT

Problem Statement: Public service is an important aspect in good governance, including in the field of population administration and civil registration. Jayapura City as the city with the largest population in Papua Province faces challenges in providing fast, efficient, and accountable administrative services. The Jayapura City Government through the Population and Civil Registration Service developed the Pace Mace Dukcapil website as an implementation of the e-government policy to improve the quality of public services. **Purpose:** This study aims to analyze the implementation process of the system, identify supporting and inhibiting factors, and evaluate efforts made to overcome obstacles in its implementation. **Method:** The method used is descriptive qualitative with an inductive approach and data collection using observation, interview, and documentation methods. Data collection techniques are carried out by data collection, data presentation, and data reduction, and data verification. **Results:** The results of the study indicate that the Pace Mace application has made a positive contribution in accelerating services and increasing public accessibility, but still faces challenges such as lack of socialization, budget constraints, and the need for increased human resource competency. **Conclusion:** it is necessary to strengthen the organizational structure, prepare a special budget, conduct regular training, and provide feedback systems from the community to optimize the use of information technology in population administration services via the Pace Mace Dukcapil website in Jayapura City.

Keywords: public service, e-government, population administration, Pace Mace Dukcapil, Jayapura City

ABSTRAK

Permasalahan: Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, termasuk dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kota Jayapura sebagai kota dengan jumlah penduduk terbanyak di Provinsi Papua menghadapi tantangan dalam memberikan layanan administrasi yang cepat, efisien, dan akuntabel. Pemerintah Kota Jayapura melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengembangkan website *Pace Mace Dukcapil* sebagai implementasi kebijakan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses implementasi sistem tersebut, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta mengevaluasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaannya. **Metode:** Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan induktif dan pengambilan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis pengambilan data dilakukan dengan pengumpulan data, penyajian data, dan reduksi data, dan verifikasi data. **Hasil/temuan:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Pace Mace* telah memberikan kontribusi positif dalam mempercepat layanan dan meningkatkan aksesibilitas masyarakat, namun masih menghadapi tantangan seperti kurangnya sosialisasi, keterbatasan anggaran, serta kebutuhan akan peningkatan kompetensi sumber daya manusia. **Kesimpulan:** diperlukan penguatan struktur organisasi, penyusunan anggaran khusus, pelatihan berkala, serta sistem umpan balik dari masyarakat guna mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan administrasi kependudukan lewat website *pace mace dukcapil* di kota Jayapura.

Kata Kunci: pelayanan publik, e-government, administrasi kependudukan, *Pace Mace Dukcapil*, Kota Jayapura

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan penduduk di dunia semakin meningkat di mana di buktikan dengan peningkatan jumlah penduduk yang meningkat setiap tahun di lihat dari tahun 2020 hingga 2024 mencapai 0,3 milyar atau 300 juta penduduk (United Nation, 2024) dengan pertumbuhan yang begitu pesat maka di butuhkan sebuah Lembaga yang mengatur dan meng input setiap status dan kelengkapan data setiap orang sehingga memberikan kepastian sebenar benar nya dan secara real setiap data seseorang, (Lu'luum Mahknunah dkk) ada nya pengakuan hukum terhadap status pribadi seseorang serta peristiwa penting seperti kelahiran , kematian pernikahan merupakan komponen yang penting dalam pencatatan sipil seseorang Pada 2018, populasi di Indonesia mencapai 264,16 juta jiwa dan diprediksikan bahwa pada tahun 2024, Indonesia akan mengalami pertumbuhan penduduk hingga mencapai 281,64 juta jiwa dengan total populasi mencapai lebih dari 255 juta penduduk, Indonesia menjadi salah satu dari lima negara terpadat di dunia. Namun, meskipun ada peningkatan pertumbuhan populasi (International Monetary Fund, 2024) Pertumbuhan populasi Indonesia yang signifikan memberikan tantangan dan peluang.

(Aryn dkk 2024) Pennella yang efektif dan kebijakan yang tepat sangat diperlukan untuk memastikan bahwa pertumbuhan ini dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat, sekaligus meminimalkan dampak negatif terhadap lingkungan dan sumber daya Pertumbuhan penduduk di Papua pada tahun 2024 diperkirakan akan mencapai sekitar 5,04 juta jiwa (BPS Papua, 2024) dengan jumlah penduduk yang semakin meningkat Pencatatan sipil sangat penting untuk mengetahui kebutuhan masyarakat akan layanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, dan transportasi karena populasi yang padat. Pada tahun 2024 jumlah penduduk di kota jayapura sebesar 404.004 jiwa. Jumlah penduduk laki laki sebesar 215.046 jiwa dan perempuan 118.958 jiwa dengan rasio jenis kelamin sebesar 113,81. Jika di lihat dari pesebaran penduduk, kota jayapura di dominasi di distrik abepura dengan jumlah 123,811 atau 30,65 persen dari total penduduk dengan jumlah penduduk tersebut membuat Kota Jayapura menjadi kota dengan penduduk terbanyak di provinsi papua. Angka ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya

Kebijakan sistem pada website Dukcapil sangat penting karena berkaitan langsung dengan pengelolaan data kependudukan yang sensitif dan vital. Implementasi kebijakan yang baik berperan besar dalam memastikan integritas, keamanan, dan aksesibilitas data

antara lain Keamanan Data: Kebijakan yang jelas melindungi data pribadi seperti nama, alamat, dan status pernikahan dengan sistem keamanan terpercaya (enkripsi, otentikasi dua faktor) untuk mencegah kebocoran dan penyalahgunaan data. Keterbukaan dan Transparansi: Sistem online memungkinkan masyarakat mengakses informasi dan layanan dengan mudah dan transparan, meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan Dukcapil. Efisiensi Layanan: Penggunaan teknologi mempercepat proses administrasi dan mengurangi biaya serta birokrasi, seperti pendaftaran dan verifikasi data secara online. Aksesibilitas: Layanan 24/7 memungkinkan akses kapan saja dan di mana saja, serta kemudahan penggunaan dengan desain yang ramah pengguna. Integrasi dengan Sistem Lain: Kebijakan yang mendukung integrasi data dengan lembaga lain seperti BPJS dan pajak, serta pembaruan data secara real-time untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Pencegahan Penyalahgunaan Data: Pengawasan ketat terhadap akses dan penggunaan data serta kebijakan privasi yang memastikan perlindungan hak privasi warga negara. Layanan Berbasis Kebutuhan Masyarakat: Kebijakan yang fokus pada kebutuhan kelompok tertentu, seperti penyandang disabilitas atau masyarakat terpencil. Pemenuhan Standar dan Regulasi: Kepatuhan terhadap regulasi negara, seperti UU Perlindungan Data Pribadi, untuk memastikan website Dukcapil memenuhi standar pengelolaan data. Pengawasan dan Evaluasi: Memudahkan pemerintah untuk memantau dan mengevaluasi kinerja layanan Dukcapil serta melakukan penyempurnaan sesuai perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, kebijakan yang baik pada website Dukcapil akan meningkatkan keamanan, efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan. (The Role of the Population, Family Planning and Family Development Program KKBPK in Reducing Stunting Prevalence)

(Didik Supriyanto 2023) Adanya website online yang dapat di akses masyarakat dalam pengurusan pencatatan sipil di kota jayapura dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil seperti perekaman KTP yang mana jumlah wajib KTP di kota jayapura mencapai 307.440 jiwa sedangkan jumlah penduduk yang belum melakukan perekaman KTP mencapai 74.453 jiwa . dengan ada nya website pace mace dukcapil yang di buat oleh pemerintah kota jayapura melalui Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang di mana dalam website ini masyarakat kota jayapura dapat mengakses pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan berbagai menu yang telah di siapkan agar mempermudah masyarakat dalam pengurusan data pribadinya. dalam aplikasi pace mace dukcapil terdapat pelayanan berupa pengurusan antara lain Pembuatan kartu keluarga ,Pendaftaran Pembuatan KTP elektronik, Pendaftaran Pembuatan kartu identitas anak, Pendaftaran pindah masuk ke kota jayapura ,Pendaftaran pindah dari kota jayapura, Pendaftaran kelahiran, Pendaftaran kematian, Pendaftaran perkawinan ,Pendaftaran perceraian, Pendaftaran pengesahan anak, Pendaftaran pengangkatan anak, Pendaftaran pengakuan anak, Pendaftaran pembetulan akta, Pendaftaran perubahan akta, Pendaftaran ,Pendaftaran akta hilang / rusak

masyarakat dalam memberikan pelayanan yang mudah, cepat namun berkualitas. (Disdukcapil Jayapura, 2024)

Orang Asli Papua yang tinggal di 14 Kampung di Kota Jayapura terus dilayani oleh pemerintah kota melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan dari kegiatan yang diadakan setiap hari sabtu sepanjang tahun adalah untuk memastikan bahwa semua warga kota Jayapura, terutama mereka yang tinggal di kampung-kampung, memiliki kesempatan yang cukup untuk menerima pelayanan kependudukan selama hari libur. Pelayanan yang dilakukan di tiga kampung: Kampung Koya Tengah, Kampung Holtekaamp, dan Kampung Kayupulo. Ini merupakan bagian dari kegiatan administrasi kependudukan khusus yang dilakukan OAP di 14 kampung.

(teraspapua.com, 2022)

Sejak tanggal 26 Agustus hingga 10 September 2024, banyak permohonan yang diterima Kota Jayapura untuk pengurusan administrasi kependudukan. Ini karena pendaftaran CPNS yang sedang berlangsung di berbagai wilayah. Orang-orang di Kota Jayapura yang akan mengikuti tes CPNS sangat bersemangat. Menurut data yang dikumpulkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura, ada 2.156 Dokumen Permohonan Surat Pindah Keluar dan 3.006 Permohonan Perubahan Kartu Keluarga. (Disdukcapil Jayapura, 2024) dengan data tersebut bisa di katakan kota jayapura merupakan kota yang padat dan banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil sehingga pemerintah harus berperan aktif dan juga harus bisa menyediakan pelayanan secara efisien agar dapat menghemat waktu dalam proses tersebut

Namun dalam proses pelayanan website pace mace dukcapil masih terdapat kendala yang sering terjadi yang menyebabkan terhambat nya proses pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil Masyarakat perlu diberikan pemahaman yang cukup mengenai cara menggunakan layanan pace mace dukcapil. Tanpa sosialisasi yang efektif, banyak orang mungkin tidak mengetahui bahwa layanan ini tersedia atau bagaimana cara mengaksesnya. Program edukasi melalui berbagai saluran komunikasi dapat membantu meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan cara penggunaan website pace mace dukcapil

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Penulis berfokus pada permasalahan kendala yang menghambat efektivitas dan efisiensi layanan Pace Mace Dukcapil di Kota Jayapura Sebagian masyarakat, terutama lansia dan mereka dengan tingkat pendidikan rendah, kesulitan mengakses dan memanfaatkan layanan online. Kurangnya pemahaman tentang teknologi dan prosedur digital menyebabkan mereka lebih memilih datang langsung ke kantor Dukcapil, meskipun layanan online tersedia. Serta Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi Sosialisasi

yang terbatas menyebabkan banyak warga tidak mengetahui adanya layanan online seperti Pace Mace Dukcapil. Tanpa pemahaman yang memadai, mereka enggan mencoba layanan digital. Dan juga Keterbatasan Infrastruktur Teknologi Masalah teknis seperti server yang sering down, aplikasi yang tidak stabil, dan koneksi internet yang buruk di daerah tertentu menghambat kelancaran layanan. Gangguan teknis ini menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem online.

Adapun Ketidaksesuaian Fitur dan Alur Layanan Beberapa layanan administrasi kependudukan memiliki fitur yang belum lengkap atau alur yang tidak efisien, menyebabkan kebingungan bagi pengguna. Hal ini mengurangi efektivitas layanan dan meningkatkan beban kerja petugas. Dan juga Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) Kekurangan tenaga teknis yang terlatih dan terbatasnya jumlah petugas menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan kurang responsif. Hal ini diperburuk dengan tingginya proporsi petugas non-PNS yang belum memiliki jaminan profesionalisme.

Beberapa studi sebelumnya telah menyoroti permasalahan yang relevan, namun belum secara spesifik membahas konteks lokal di Kota Jayapura. Penelitian oleh Tebay, dkk (2024) menunjukkan bahwa hasil penelitian yang sudah dilakukan, dan juga peneliti memberi saran untuk pembuat Website dan saran bagi penelitian selanjutnya dimana ada nya faktor faktor yang perlu di tinjau dan di perhatikan kembali agar dapat memaksimalkan kinerja website kependudukan dan pencatatan sipil sehingga dalam pelayanan tersebut masyarakat dapat mudah dan merasakan pelayanan yang maksimal dari website yang di buat oleh pemerintah

Penelitian oleh Ohoiwutun & Ilham (2022) mengenai inovasi pelayanan adminduk mengembangkan inovasi nya guna melakukan percepatan pelayanan adminduk sehingga itu perlu adanya inovasi yang memperhatikan beberapa faktor dalam pelayanan sehingga dalam pelayanan adminduk masyarakat dapat memahami pengurusan adminduk melalui teknologi yang telah di sediakan yang mana pemerintah wajib melihat bagaimana masyarakat tidak serta merta menerima melainkan mengerti alur serta inovasi yang telah di sediakan

Sementara itu, penelitian oleh Emis, dkk (2020) yaitu melihat bagaimana Pendekatan sumber, yakni menakar efektivitas sejak input, proses pelayanan yang masuk. Beberapa masyarakat belum memperoleh kemudahan sebab beberapa masalah seperti gangguan dalam server dan juga masalah internal pada website yang di gunakan masyarakat sehingga hal hal ini menjadi bagian penting dalam proses pelayanan adminduk

Dengan demikian, kesenjangan yang muncul adalah belum adanya kajian yang secara spesifik menganalisis bagaimana peranan pemerintah daerah dalam menjawab tantangan penggunaan website adminduk secara komprehensif di Kota Jayapura, terutama dalam menghadapi masalah masalah internal dan eksternal yang sering terjadi dalam proses alur pelayanan adminduk Penelitian ini menjadi penting sebagai dasar perumusan

kebijakan dan strategi dalam memberikan inovasi untuk pelayanan publik terutama dalam pengurusan adminduk, agar Kota Jayapura mampu mencapai inovasi dan pelayanan publik yang maksimal terutama dalam pelayanan website pace mace dukcapil

Mengacu pada kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peranan pemerintah daerah sangat penting dalam menjawab permasalahan ini, tidak hanya melalui bantuan fisik, tetapi juga melalui peningkatan kualitas SDM secara berkelanjutan agar efektivitas dan kualitas, pelayanan publik dapat ditingkatkan secara nyata. Dengan adanya inovasi website pace mace dukcapil, Kota Jayapura diharapkan dapat menjadi daerah yang memiliki pelayanan publik yang maksimal terutama dalam pelayanan website pace mace dukcapil. Ketika pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang baik tidak hanya meningkatkan kualitas hidup masyarakat, tetapi juga memperkuat fondasi bagi pembangunan yang berkelanjutan dan pemerintahan yang efektif di kota Jayapura.

1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks peran pemerintah maupun konteks pelayanan adminduk. Penelitian oleh (Tambunan 2019) berjudul "Efektivitas Binjai Smart City dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Bidang E-Perizinan di Kota Binjai Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun Pemerintah Kota Binjai telah meluncurkan berbagai aplikasi seperti eMusrenbang, eRA, eDokter, ePerizinan, dan eMasyarakat sebagai bagian dari program Smart City, implementasi e-perizinan belum sepenuhnya efektif. Beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas tersebut antara lain kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, terbatasnya sumber daya manusia yang memahami teknologi, serta infrastruktur teknologi yang belum memadai. Hal ini menyebabkan masyarakat masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan layanan e-perizinan secara optimal. (Kurnia, dkk yang berjudul Analisis Penerimaan Masyarakat pada Website Pelayanan via Online Dukcapil PLAVON Kabupaten Sidoarjo 2020) Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan masyarakat Kabupaten Sidoarjo terhadap penggunaan website PLAVON (Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara Online) dengan menggunakan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT). Model ini mengukur empat variabel utama: performance expectancy, effort expectancy, social influence, dan behavioral intention. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring yang disebarluaskan kepada 120 calon responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan masyarakat terhadap PLAVON cukup tinggi, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 65,63%. Variabel dengan skor tertinggi adalah effort expectancy, diikuti oleh performance expectancy, behavioral intention, dan social influence kemudian penelitian (Djamal, dkk 2020) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan Aplikasi BIVI terhadap peningkatan

kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. Perkembangan teknologi memberikan dampak positif bagi masyarakat, terutama dalam hal kualitas pelayanan. Aplikasi BIVI menjadi salah satu faktor yang dapat menunjang pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi awal, kuesioner, dan studi pustaka dengan jumlah sampel 50 responden. Analisis data menggunakan analisis korelasi product moment, regresi linier sederhana, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada pengaruh penggunaan Aplikasi BIVI terhadap peningkatan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado (Ohoiwutun & Ilham, 2022). Penelitian ini menemukan bahwa membahas berbagai inovasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk penerapan teknologi digital dalam proses pelayanan publik, baik sebelum maupun selama pandemi COVID-19 kemudian (Tebay, dkk 2024) Analisis website aplikasi pace dukcapil kota Jayapura penelitian ini menemukan bahwa menganalisis tingkat kegunaan (usability) dari aplikasi website Pacedukcapil yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura. Aplikasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara daring. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Webuse, yaitu metode evaluasi usability berbasis kuesioner yang mengukur kualitas penggunaan suatu website.

1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Melalui pengelompokan penelitian sebelumnya yang disusun dengan membandingkan beberapa aspek seperti tujuan, perbedaan dan persamaan, serta hasil penelitian, dapat melihat persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan. Berdasarkan hasil pengolahan pengelompokan di atas diperoleh hasil peran dinas dalam implementasi website pace mace dukcapil belum pernah diteliti dan dikaji secara mendalam oleh penulis lain, untuk itu penelitian yang akan dilakukan dimaksudkan untuk mengisi dan melengkapi kekosongan terkait penelitian tersebut.

1.5. Tujuan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran dinas, faktor pendukung dan penghambat serta upaya mengatasi faktor penghambat Peran Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Jayapura dalam inovasi dan implementasi kebijakan website pace mace dukcapil

II. METODE

Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi yang alami, bukan dalam situasi buatan seperti eksperimen.

Penelitian ini berlandaskan pada pandangan filsafat postpositivisme, yang melihat bahwa kenyataan sosial itu kompleks dan tidak bisa sepenuhnya dijelaskan dengan angka. Dalam metode ini, peneliti berperan langsung sebagai instrumen utama yang mengumpulkan dan menginterpretasi data di lapangan. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik triangulasi, yaitu menggabungkan beberapa cara seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi agar hasilnya lebih akurat (Nurdin & Hartati, 2019:173). Menurut Simangunsong, (2017:230), data penelitian dibagi menjadi dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui observasi, wawancara, survei, atau kegiatan lapangan lainnya untuk menjawab rumusan masalah. Sementara itu, data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, seperti laporan, arsip, buku, jurnal, atau data statistik yang telah dipublikasikan sebelumnya, yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian.

Peneliti melakukan wawancara terhadap 5 orang informan yang terdiri dari kepala dinas, Sekretaris Dinas, Kabid pengelolaan informasi administrasi dan kependudukan, Operartor pengelolaan informasi dan Kependudukan, dan masyarakat. Informan dipilih dengan metode *purposive sampling* yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat dari orang-orang yang terlibat langsung dalam fokus penelitian yang diteliti. Adapun analisisnya menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Charles O jones (1996) dengan tiga dimensinya yaitu, organisasi, interpretasi dan aplikasi

Analisis data dilakukan secara induktif, artinya peneliti menyusun pola dan kesimpulan berdasarkan data yang ditemukan, bukan berdasarkan teori yang sudah ada sebelumnya. Hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman makna dari suatu peristiwa atau gejala sosial, bukan pada upaya untuk membuat generalisasi yang berlaku luas, dengan menggunakan konsep Miles dan Huberman dalam Sugiyono, (2022:243) yaitu triangulasi data dalam menganalisis data yang telah dikumpulkan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman terdiri dari tiga tahap utama yaitu : a). Reduksi data, b). Penyajian data, dan c). Penarikan kesimpulan/verifikasi. Ketiga tahap ini berlangsung secara bersamaan dan interaktif selama proses penelitian. (

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis menganalisis Peran Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Jayapura menggunakan teori implementasi yang dikemukakan oleh Charles O jones (1996) dengan tiga dimensinya yaitu, organisasi, interpretasi dan aplikasi. Adapun pembahasan dapat dilihat pada sub bab berikut.

3.1. Organisasi

Pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil (dukcapil) berbasis online memerlukan organisasi yang sehat dan adaptif. Kesehatan organisasi ini dapat dilihat

melalui sejumlah indikator kunci, yang mencerminkan kesiapan dan kemampuan dalam memberikan layanan yang efektif dan efisien.

1. Ketersediaan Sumber Daya Manusia Yang Berkompeten

Ketersediaan SDM yang kompeten menjadi kunci utama dalam menjalankan pelayanan *pace mace dukcapil* secara online. Tidak hanya menguasai teknis administrasi, pegawai juga harus paham teknologi, komunikatif, dan adaptif terhadap perubahan digital. Investasi dalam pelatihan dan manajemen SDM adalah langkah strategis untuk mewujudkan layanan publik yang prima dan modern.

Pelayanan pencatatan sipil online membutuhkan tenaga kerja yang bukan hanya cukup secara kuantitas, tetapi juga memiliki kompetensi khusus. Hal ini karena layanan digital menuntut kecepatan, ketepatan, dan akurasi dalam pengolahan data penduduk. Tanpa SDM yang kompeten, teknologi seanggih apa pun tidak akan efektif digunakan. Kompetensi SDM Tidak Hanya pada Teknis Administrasi Meskipun pemahaman prosedur administrasi seperti penerbitan KTP, KK, akta kelahiran dan dokumen lainnya tetap penting, di era digital kompetensi ini harus ditambah dengan keterampilan Kemampuan Teknologi Informasi Mengoperasikan aplikasi pelayanan *pace mace Dukcapil* dan Mampu menyelesaikan permasalahan teknis ringan, seperti error sistem, validasi data, atau input dokumen online, Kemampuan Komunikasi Digital Melayani masyarakat melalui media sosial, email, atau chat layanan, dengan bahasa yang sopan, informatif, dan responsif. Memberikan panduan teknis kepada masyarakat awam secara online.

2. Standar Operasional Prosedur

SOP pelayanan pencatatan sipil online adalah panduan baku yang digunakan oleh instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam melaksanakan layanan pencatatan sipil secara digital. SOP ini bertujuan untuk menjamin proses yang seragam, efisien, transparan, dan akuntabel, baik bagi petugas maupun masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura telah menyediakan SOP dan petunjuk penggunaan aplikasi *Pacemace* baik melalui website resmi maupun di lokasi kantor. Informasi ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan. Selain itu, pemasangan banner di depan kantor juga dilakukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai aplikasi tersebut. Upaya ini mencerminkan komitmen untuk memperkenalkan layanan dan memastikan transparansi dalam proses administrasi

3.2. Interpretasi

Menurut Arsyad dalam Subandi (2011:119-120), Koordinator yaitu pemerintah daerah Interpretasi dalam pelayanan *Dukcapil* online merujuk pada cara petugas dan

masyarakat memahami, menafsirkan, serta menjalankan kebijakan, regulasi, prosedur, dan sistem digital yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan secara online, Artinya bagaimana informasi dari peraturan dan sistem diterjemahkan ke dalam tindakan pelayanan yang nyata dan sesuai harapan publik.

interpretasi dalam pelayanan pace mace Dukcapil online juga adalah proses memahami dan menerjemahkan informasi, baik berupa kebijakan, peraturan, sistem digital, maupun prosedur pelayanan, ke dalam tindakan yang konkret dan aplikatif. Dengan kata lain, interpretasi ini berperan sebagai jembatan antara aturan yang bersifat formal dan teknis, dengan pelayanan yang bisa dimengerti, diterima, dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

1. Konsistensi Pelaksanaan Pelayanan Pace Mace Dukcapil

Konsistensi dalam pelaksanaan layanan pace mace Dukcapil online merupakan faktor penting yang menentukan keberlangsungan dan kualitas pelayanan publik. Konsistensi ini mencerminkan sejauh mana pelaksanaan layanan dilakukan secara berkelanjutan, seragam, tepat waktu, dan sesuai prosedur, tanpa tergantung pada kondisi individu petugas atau lokasi pelayanan.

Menjaga Kepercayaan Publik terhadap Pelayanan yang konsisten dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem layanan pace mace dukcapil sehingga Masyarakat merasa lebih yakin karena tahu prosedur dan hasil layanan bisa diandalkan. Menjamin Kepastian Hukum dan Administrasi Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil memiliki kekuatan hukum. Konsistensi memastikan tidak terjadi kesalahan fatal atau bias dalam proses pelayanan

2. Kejelasan Informasi Pelayanan website Pace Mace Dukcapil

Kejelasan informasi merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan layanan kependudukan dan pencatatan sipil (Dukcapil) secara online. Informasi yang jelas, mudah dipahami, dan mudah diakses akan membantu masyarakat dalam menggunakan layanan secara mandiri tanpa kebingungan atau kesalahan.

Kejelasan informasi dalam pelayanan pace mace Dukcapil online mengacu pada Seberapa mudah masyarakat memahami informasi tentang prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, serta alur teknis layanan digital Seberapa lengkap dan transparan informasi yang disampaikan oleh Disdukcapil melalui website Dengan kata lain, informasi yang jelas akan menjadi panduan utama bagi masyarakat untuk mengakses layanan secara mandiri, tanpa harus bolak-balik bertanya atau datang langsung ke kantor

Jika masyarakat memahami persyaratan dan alur layanan, pace mace kemungkinan salah unggah dokumen atau input data bisa diminimalkan sehingga Petugas tidak perlu menjawab pertanyaan berulang-ulang karena masyarakat sudah bisa membaca

dan mengikuti petunjuk yang tersedia Sehingga Layanan yang informatif dan jelas memberi kesan bahwa pemerintah melayani dengan baik dan peduli terhadap kebutuhan warganya Petugas layanan tatap muka akan lebih fokus menangani kasus khusus karena layanan umum bisa diakses secara mandiri oleh masyarakat.

3.3. Aplikasi

(didik supriyanto 2023) Aplikasi berarti penerapan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan rutin yang meliputi penyediaan barang dan jasa. Yang merupakan suatu kebijakan yang telah disusun atau digunakan untuk mencapai tujuan program kebijakan dpnce mace dukcapil yang telah dibuat. Perhatian pada prinsip kualitas berarti fokus pada mutu dan standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui sistem online. Hal ini mencakup bagaimana layanan dirancang, disampaikan, dan diterima oleh.

1. Penilaian terhadap Keberhasilan Pelayanan Pace Mace Dukcapil

Penilaian keberhasilan pelayanan pace mace dukcapil adalah proses mengukur efektivitas dan efisiensi pelayanan Dukcapil berbasis digital. Ini menjadi dasar untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai harapan masyarakat dan standar yang ditetapkan. Penilaian ini menjadi tolak ukur penting bagi instansi Dukcapil dalam memastikan bahwa transformasi layanan digital benar-benar memberikan manfaat nyata serta Menilai kualitas dan hasil akhir dari layanan online yang diberikan. Dan Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pace mace dukcapil Serta Mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam sistem pelayanan. Untuk Memastikan standar layanan digital terpenuhi, seperti kecepatan, akurasi, dan kemudahan.

2. Peningkatan Kapasitas dan Pendampingan Pengawasan terhadap Capaian Pelayanan Pace Mace Dukcapil

Pengawasan terhadap capaian pelayanan pace mace dukcapil adalah upaya memantau, mengontrol, dan mengevaluasi kinerja layanan yang telah diberikan, agar sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan target yang telah ditentukan. Tujuan Pengawasan: Menjamin akuntabilitas dan transparansi layanan pace mace dukcapil serta .Mengidentifikasi kelemahan dalam sistem pace mace untuk segera diperbaiki agar Memberi dasar bagi pengambilan keputusan dan perencanaan lanjutan. Kemudian adanya Bentuk Pengawasan: Monitoring real-time terhadap capaian layanan paace mace dukcapil melalui Audit internal terhadap proses pelayanan, termasuk pengecekan SOP dan kecepatan layanan Laporan berkala dari setiap petugas/operator pace mace dukcapil.

3.4 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Sistem Website Pace Mace Dukcapil Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Jayapura

1. Faktor Pendukung

Pelayanan pace mace Dukcapil berbasis online bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam mengurus dokumen kependudukan seperti KTP, KK, akta kelahiran, akta kematian, dan lainnya. Agar layanan ini berhasil diterapkan secara luas, terdapat beberapa faktor pendukung utama yang harus diperhatikan yaitu Sistem Layanan Pace Mace Dukcapil yang Ramah Pengguna Layanan pace mace Dukcapil online yang ramah pengguna adalah sistem pelayanan berbasis digital yang dirancang agar dapat diakses dan digunakan dengan mudah, cepat, dan nyaman oleh semua lapisan masyarakat, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital, usia lanjut Website Pace Mace Dukcapil telah dirancang dengan tampilan yang sederhana, mudah dimengerti, serta menggunakan bahasa yang komunikatif, sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan layanan kependudukan secara mandiri. Kemudahan navigasi dan kejelasan informasi membuat masyarakat merasa aman, nyaman, dan tidak kesulitan dalam melakukan pengurusan dokumen kependudukan, seperti KTP, KK, akta kelahiran, dan lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa sistem layanan Dukcapil berbasis online memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, selama didukung dengan infrastruktur yang memadai dan SDM yang kompeten.

2. Faktor Penghambat

dapat di simpulkan bahwa Meskipun layanan Dukcapil online seperti website Pace Mace Dukcapil dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan, tantangan infrastruktur masih menjadi kendala serius di beberapa wilayah, khususnya di daerah seperti Jayapura Selatan dan Kecamatan Jayapura Utara. Wilayah-wilayah ini yang terletak di daerah pegunungan memiliki akses internet yang belum stabil atau bahkan minim, sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengakses layanan online secara optimal Keterbatasan akses digital ini dapat menghambat pemerataan layanan, menurunkan partisipasi masyarakat, dan memperpanjang waktu penyelesaian dokumen kependudukan. Kurangnya Literasi Digital Masyarakat Sebagian warga, terutama lansia dan masyarakat di daerah yang jauh dari kota , belum terbiasa menggunakan teknologi digital. Rentan terjadi kesalahan input data atau gagal mengunggah dokumen.

3.5 Upaya Mengatasi Faktor Penghambat

Dalam mengatasi faktor penghambat implementasi kebijakan website pace mace dukcapil, diperlukan upaya yang strategis dan terkoordinasi untuk meningkatkan, efisiensi, dan keberlanjutan website pace mace dukcapil. Upaya ini harus melibatkan berbagai pihak untuk dapat membantu mengatasi berbagai kendala dan tantangan yang

dukcapil di kota jayapura tidak hanya memerlukan upaya dari dinas saja, tetapi juga memerlukan koordinasi yang baik dengan pihak-pihak lain. Koordinasi ini sangat penting untuk memastikan bahwa implementasi website pace mace dukcapil dapat dijalankan dengan efektif dan efisien. Peran asosiasi peternak juga sangat penting dalam mengatasi hambatan pengembangan peternakan ayam petelur. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura juga mengadakan pelatihan berkala bagi operator aplikasi Pacemace dan staf terkait agar mereka dapat menguasai teknologi terbaru. Dengan pelatihan yang teratur, staf akan lebih siap menghadapi tantangan baru dan mampu meningkatkan efisiensi pelayanan secara keseluruhan. Pelatihan ini juga dapat menciptakan rasa percaya diri di kalangan staf, yang pada gilirannya akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat.

3.6. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Penelitian ini menunjukkan bahwa peran dinas dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat berdampak positif terhadap peningkatan adminduk di masyarakat kota jayapura. Bantuan tersebut memberikan motivasi dan mendukung proses beternak yang lebih optimal. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya kendala yang sering terjadi yaitu kendala teknis yang menyebabkan implementasi kebijakan website pace mace dukcapil belum berjalan maksimal. Sama halnya dengan temuan Tebay, dkk (2024) penelitian ini menegaskan bahwa dukungan dari aktor eksternal seperti pemerintah atau penyuluh berperan penting dalam peningkatan website pace dukcapil. Dukungan ini mampu meningkatkan pelayanan dalam adminduk Temuan ini juga memperkuat hasil penelitian Ohoiwutun & Ilham (2022) yang menunjukkan bahwa strategi kerja sama dan dukungan kelembagaan, seperti menjalin kemitraan dengan perusahaan, dapat mendorong pelayanan adminduk secara online. Sama halnya dengan temuan Emis, dkk (2020) penelitian ini menekankan pentingnya peran pemerintah dalam efektifitas penggunaan website kependudukan dan pencatatan sipil dalam pelayanan adminduk sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses website tersebut

Temuan ini juga memperkuat penelitian Tambunan (2019) karena menyoroti berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan penggunaan website dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menyinggung terkait masalah teknis yang sering terjadi sehingga perlu ada nya penguatan dalam aspek teknologi agar dalam pelayanan ber sifat online dapat terlaksana dengan baik dan tepat sasaran. Berbeda dengan penelitian Kurnia, dkk (2022) yang lebih fokus pada bagaimana masyarakat menerima layanan dukcapil secara online sehingga pemerintah juga dapat menilai sejauh mana keberhasilan yang telah di capai dalam pelayanan berbasis online sehingga faktor penghambat dapat di analisis dan segera di selesaikan

3.7. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Penelitian lanjutan dapat fokus pada implementasi website kependudukan dan pencatatan sipil berbasis online serta pentingnya pengembangan regulasi lokal yang mendukung pelayanan adminduk secara berkelanjutan. Selain itu, keberadaan website Dukcapil secara online telah meningkatkan aksesibilitas layanan administrasi kependudukan, seperti pembuatan KTP-el, KK, akta kelahiran, dan surat pindah. Masyarakat dapat mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor, yang sangat membantu warga di daerah terpencil atau yang memiliki keterbatasan mobilitas. Dari sisi efisiensi, penggunaan website Dukcapil dinilai dapat mempercepat proses administrasi. Responden menyebutkan bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan dokumen berkurang secara signifikan jika layanan online dimanfaatkan dengan baik. Selain itu, transparansi proses juga meningkat karena pengguna dapat melacak status permohonan mereka secara langsung.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa Implementasi website Pace mace di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura merupakan langkah strategis dalam mendorong percepatan dan efisiensi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Aplikasi ini telah berkontribusi secara positif dalam mempermudah akses masyarakat, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Namun demikian, keberhasilan implementasi aplikasi Pacemace masih menghadapi beberapa tantangan, antara lain keterbatasan anggaran, belum adanya struktur organisasi khusus yang mengelola aplikasi secara optimal, serta kebutuhan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Upaya yang telah dilakukan, seperti sosialisasi aktif kepada masyarakat dan pemeliharaan infrastruktur teknologi, menunjukkan komitmen kuat dari Dinas Dukcapil Kota Jayapura. Ke depan, dibutuhkan perhatian lebih terhadap pelatihan dan pengembangan kompetensi SDM, serta penyusunan anggaran yang terstruktur dan berkelanjutan untuk menjamin keberlangsungan dan peningkatan kualitas aplikasi Pacemace dalam menunjang pelayanan publik yang cepat, efektif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah dan karakteristik objek penelitian yang mungkin tidak sepenuhnya mewakili kondisi di daerah lain dengan konteks sosial dan ekonomi yang berbeda. Selain itu, analisis lebih mendalam mengenai dampak jangka panjang dari bantuan pemerintah dan peran regulasi masih terbatas, karena data yang tersedia lebih berfokus pada aspek kuantitatif dan persepsi dalam waktu relatif singkat. Faktor eksternal seperti masalah teknis maupun server, dan juga keterbatasan SDM pegawai juga kurang mendapat perhatian dalam penelitian ini.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Peneliti menyadari bahwa temuan penelitian ini masih bersifat awal, sehingga disarankan dilakukan penelitian lanjutan di lokasi serupa, khususnya terkait peran pemerintah daerah dalam mendukung pengembangan pelayanan website adminduk, untuk mendapatkan hasil yang lebih mendalam. Penelitian selanjutnya dapat fokus pada efektivitas jangka panjang bantuan pemerintah dan pengembangan regulasi lokal yang mendukung keberlanjutan website kependudukan dan pencatatan sipil.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jayapura beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang telah membantu

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., & Taryana, A. (2024). *Service effectiveness of population and civil registration service unit*. Jurnal Governansi dan Siosioteknologi, 10(2), 139–88. <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i2.13988>
- Emis, E., Burhanuddin, B., & Rahman, A. (2020). Analisis efektivitas pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palu [The effectiveness of population administration services at Population and Civil Registration Agency of Palu City]. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 3(9), 479–488. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/download/1761/1517>
- International Monetary Fund. (2024). *Indonesia* [Data populasi: 284,439 juta jiwa]. IMF Data Mapper. Diakses dari <https://www.imf.org/external/datamapper/profile/IDN>
- Jones, C. O. (1996). *Public policy: An introduction to the theory and practice of policy analysis* (3rd ed.). Duxbury Press.
- Kurnia, A. B., Farhandi, A. Y., & Amrozi, Y. (2020). Analisis penerimaan masyarakat pada website pelayanan via online Dukcapil PLAVON Kabupaten Sidoarjo [Studi UTAUT]. Diakses dari <https://dev-ojs.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/15739>
- Mahknunah, L., & Choiriyah, I. U. (2021, Agustus 30). *Survei kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo* [Public Satisfaction Survey on the Availability of Facilities and Infrastructure of the Department of Population and Civil Registration of Sidoarjo District]. *Academia Open*, 3(3). <https://doi.org/10.21070/acopen.3.2020.1131>

- Mauluddin, A., & Novianti, N. (2020). *The role of the population, family planning and family development program (KKBPk) in reducing stunting prevalence*. JCIC: Jurnal CIC Lembaga Riset dan Konsultan Sosial, 2(1), 19–28. <https://doi.org/10.51486/jbo.v2i1.50>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Ohoiwutun, Y., & Ilham. (2022). *Inovasi pelayanan adminduk: Dinas Kependudukan & Pencatatan Sipil Kota Jayapura*. Wawasan Ilmu. <https://bintangpusnas.perpusnas.go.id/konten/BK72831/inovasi-pelayanan-adminduk-dinas-kependudukan-and-pencatatan-sipil-kota-jayapura>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi pemerintahan: Teoritik, legalistik, empirik, inovatif*. CV Alfabeta.
- Subandi. (2011). *Sistem ekonomi Indonesia*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Kedua)*. CV. ALfabeta.
- Supriyanto, D. (2023). *Quality of Public Services in Service Office Population and Civil Registration*. *Best Journal of Administration and Management*, 1(3), 118–122. <https://doi.org/10.56403/bejam.v1i3.68Djamal>, S. A., Rompas, W., & Laloma, A. (2020). Pengaruh penggunaan aplikasi BIVI terhadap peningkatan kualitas layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*. Diakses dari <https://ejournal.unsrat.ac.id/v2/index.php/JAP/article/view/44584>
- Tambunan, G. U. (2019). *Efektivitas Binjai Smart City dalam meningkatkan pelayanan publik di bidang e-perizinan di Kota Binjai* [Skripsi, Universitas Sumatera Utara]. USU Repository. <https://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/14622>
- Tebay, F., Windasari, I. P., & Septiani, R. (2023). Analisis usability website aplikasi Pacedukcapil Kota Jayapura menggunakan metode Webuse. *Jurnal Teknik Komputer*, 2(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jtk/article/view/37925/28864>
- United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division. (2024). *World population prospects 2024*. Worldometer