



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Terakreditasi Unggul

BAN-PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR
38 TAHUN 2017 TENTANG INOVASI DAERAH (STUDI KASUS PROGRAM e-
SPASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BANDUNG)**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana

Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana

Disusun Oleh:

M. Naufal Aulia

2017310109

Pembimbing:

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.



Parahyangan Catholic University

Faculty of Social and Political Science

Public Administration Study Program Undergraduate Program

Superior Accredited

BAN-PT No. 3765/SK/BAN-PT/AK-ISK/S/VI/2022

**IMPLEMENTATION OF GOVERNMENT REGULATION OF THE REPUBLIC OF
INDONESIA NUMBER 38 OF 2017 CONCERNING REGIONAL INNOVATION
(CASE STUDY OF THE E-SPASI PROGRAM IN THE DEPARTMENT OF
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN BANDUNG CITY)**

Undergraduate Thesis

Submitted to Complete Part of The Requirements

For Bachelor's Degree in Public Administration

By:

M. Naufal Aulia

2017310109

Preceptor:

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Persetujuan Skripsi

Nama : Mohammad Naufal Aulia
Nomor Pokok : 2017310109
Judul : Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 38
Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Studi Kasus Program e-SPASI
di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

Menyetujui untuk diajukan pada
Ujian Sidang jenjang Sarjana
Bandung,2022

Pembimbing,

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi
Publik

20 Juni 2022

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Mohammad Naufal Aulia Pranotokusumo
Nomor Pokok : 2017310109
Judul : Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Studi Kasus Program E-SPASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)


Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 7 Juli 2022
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua sidang merangkap anggota

Maria Rosarie Harni Triastuti, S.IP., M.Si. : 

Sekretaris

Indraswari, M.A., Ph.D. : 

Anggota

Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. : 

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Mohammad Naufal Aulia Pranotokusumo
Tempat / Tanggal lahir : Bandung, 26 Januari 1999
Nomor Pokok: : 2017310109
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Naskah : Skripsi

Judul:

**IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH NOMOR 38 TAHUN 2017 TENTANG
INOVASI DAERAH (STUDI KASUS PROGRAM E-SPASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG)**

Dengan,
Pembimbing : Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si.

MENYATAKAN

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri.

1. Apapun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain) termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta atau yang disebut plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksa oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU.No.20 Tahun 2003:
Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapat gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 20 Juni 2022

Pembuat Pernyataan:



(Mohammad Naufal Aulia)

Implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Studi kasus program e-SPASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

ORIGINALITY REPORT

32%

SIMILARITY INDEX

31%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

ABSTRAK

Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (Studi Kasus Program e-SPASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung)

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat implementasi Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah (studi kasus: program e-SPASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung). Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS (e-SPASI) merupakan inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Program ini dibuat dengan tujuan untuk mengurangi penumpukan antrian yang terdapat di kantor Disdukcapil Kota Bandung dengan cara mendaftarkan antrian pelayanan secara daring. Diharapkan dengan menerapkan pelayanan e-SPASI ini dapat menciptakan lingkungan pencatatan data kependudukan dan pencatatan sipil yang nyaman dan tertib. E-SPASI sudah melakukan pembaharuan pelayanan dengan memanfaatkan media lain seperti aplikasi *Whatsapp* agar memudahkan masyarakat dalam mendaftarkan pelayanan.

Teori yang digunakan adalah teori implementasi kebijakan yang dijelaskan oleh Daniel. A Mazmanian dan Paul A. Sabatier yang menjelaskan bahwa implementasi dari kebijakan dipengaruhi oleh tiga variabel, yaitu (1) Keberhasilan dari implementasi dapat ditentukan oleh mudah atau tidaknya masalah yang ada dikendalikan, (2) Kemampuan kebijakan menstruktur proses implementasi, (3) Variabel non kebijakan yang mempengaruhi implementasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan metodologi pengumpulan data wawancara. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 12 (dua belas) orang, yang terdiri dari 2 (dua) orang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan 10 (sepuluh) orang masyarakat yang hendak melakukan pencatatan kependudukan ataupun pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan tentang inovasi daerah telah sesuai dengan inovasi pelayanan yang dibuat oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yaitu untuk meningkatkan efisiensi, perbaikan efektivitas, dan perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui e-SPASI, namun dalam proses implementasi program ini belum mencapai hasil yang maksimal karena masih terdapat berbagai hambatan sehingga belum meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara utuh.

Kata kunci: Implementasi kebijakan, e-SPASI, daring

ABSTRACT

Implementation of Government Regulation of The Republic of Indonesia Number 38 of 2017 Concerning Regional Innovation (Case Study of The e-SPASI Program in The Department of Population and Civil Registration in Bandung City)

The purpose of this research is to see the implementation of Government Regulation Number 38 of 2017 concerning Regional Innovation (case study: e-SPASI program at the Bandung City Population and Civil Registration Office). The Electronic Queue Registration System Via SMS (e-SPASI) is an innovation carried out by the Bandung City Population and Civil Registration Office. This program was created with the aim of reducing the buildup of queues at the Bandung Population and Civil Registration Service office by registering service queues online. It is hoped that by implementing the e-SPASI service, it can create a comfortable and orderly environment for recording population data and civil registration. E-SPASI has updated its services by utilizing other media such as the Whatsapp application to make it easier for the public to register services.

The theory used in this research is the theory of policy implementation described by Daniel. A Mazmanian and Paul A. Sabatier who explained that the implementation of the policy is influenced by three variables, namely (1) tractability of the problem, (2) the ability of the policy to structure the implementation process, and (3) nonstatutory variables affecting implementation.

The type of research used in this research is qualitative research, with interview data collection methodology. The informants in this study consisted of 12 (twelve) people, consisting of 2 (two) employees of the Bandung City Population and Civil Registration Service and 10 (ten) people who wanted to do population registration or civil registration at the Bandung Population and Civil Registration Service.

The results of this study indicate that the policy on regional innovation is in accordance with service innovations made by the Department of Population and Civil Registration of Bandung City, namely to increase efficiency, improve effectiveness, and improve the quality of services provided to the community through e-SPASI, but in the process of implementing the program This has not achieved maximum results because there are still various obstacles that have not improved the quality of service to the community as a whole.

Keywords: Policy implementation, e-SPASI, online

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, kurnia dan ridho-Nya penulis berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah (Studi Kasus Program e-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.

Penelitian ini diajukan guna memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik jenjang Pendidikan Strata Satu Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih sangat jauh dari kata sempurna dan hal tersebut tidak lepas dari kemampuan dan keterbatasan penulis. Oleh karena itu penulis berharap saran dan kritik yang membangun agar penelitian ini menjadi lebih baik.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih saya kepada:

1. Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan dan juga dosen pembimbing atas semua arahan, nasihat, dmasukan, dan waktu yang telah diberikan selama proses pembuatan skripsi ini dari awal hingga selesai,
2. Trisno Sakti Herwanto, SIP., MPA., selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan,
3. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan,
4. Keluarga saya, terima kasih untuk doa dan dukungan yang diberikan kepada saya hingga saat ini,

5. Reyna Fitriadhianti yang selalu menemani, menyemangati, membantu, dan mendukung penulis,
6. Teman - teman SEMU terutama Rajendra Putra Pamungkas, Al Mutharriz Athariadi, Azzahra Sanidhya Ramadania, Sanchaka Widjaja Amiarsa, Yegi Wijaya, Tubagus Taufik Hidayat, Dali Arya Wiguna, Faza Naufal Alghifary yang telah menemani, menghibur, mendukung, dan memberikan banyak pelajaran hingga saat ini,
7. Teman – teman Junks yang telah menemani, menghibur, dan menjadi tempat bermain bagi penulis,
8. Teman – teman “KEROCO” terutama Chaeril Umar Halis, Abyan Hanif, Ridhwan Iskandarsyah, Rifky Muhamad Zain, Deryl Putra Ryandi, Fahlar Reva Fauzi, Shahreza Sendhang Rasendrya, Rizky Ghifari, Rafdi Aryo Nugroho, Muhammad Iqbal Variadi, Muhammad Daffa Ghifary yang menemani dan menghibur penulis sejak SMA,
9. Arianro Agustinus Simbolon, Matthew Leopold, Gilbert Kelvin Sirait, Dillon Abraham, Nadhif Rizki, Eldo Tria Fadjri, Rafiqi Abizard, Rizky Budi Santosa yang telah menemani, menghibur penulis selama masa perkuliahan,
10. Serta teman – teman dan pihak – pihak yang telah membantu penulis secara tidak langsung dalam menyelesaikan penulisan skripsi.

Bandung, 17 Juni 2022

Penulis,

Mohammad Naufal Aulia

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Pertanyaan penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II KERANGKA TEORI.....	16
2.1 Kebijakan.....	16
2.2 Kebijakan Publik.....	17
2.3 Tahapan Proses dalam Kebijakan Publik	19
2.4 Implementasi Kebijakan.....	21
2.5 Pendekatan Implementasi kebijakan	22
2.6 Pendekatan Implementasi Kebijakan Publik.....	24
2.6.1 Mudah atau Tidaknya Masalah yang Ada Dikendalikan.....	24
2.6.2 Kemampuan Kebijakan Menstruktur Proses Implementasi	25
2.6.3 Variabel non kebijakan yang mempengaruhi implementasi.....	27
2.7 Model Penelitian.....	30
2.7.1 Kerangka Pikir	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Metode dan Tipe Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Sumber Data	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.5 Validitas dan Reliabilitas Data	37
3.6 Operasional Variabel	38
BAB IV PROFIL PENELITIAN.....	39
4.1 Tujuan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah	39
4.1.1 Penyelenggara Administrasi Kependudukan	39
4.2 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	40
4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	40

4.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	41
4.2.3 Jenis Pelayanan.....	42
4.2.4 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.....	43
BAB V Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian	48
5.1 Karakteristik Masalah.....	50
5.2 Karakteristik Kebijakan	56
5.3 Variabel Lingkungan.....	62
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
6.1 Kesimpulan	72
6.2 Saran.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan e-Spasi di Kota Bandung Tahun 2016-2021	9
Gambar 1. 2 Pemberitahuan berakhirnya pelayanan SALAMAN Sumber: Twitter Resmi Disdukcapil Kota Bandung ⁷	11
Gambar 2. 1 Model Implementasi Kebijakan Mazmanian dan Sabatier	29
Gambar 2. 2 Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	45
Gambar 5. 1 Informasi Disdukcapil di Twitter	63
Gambar 5. 2 Informasi Disdukcapil di Instagram	64
Gambar 5. 3 Informasi Disdukcapil di Facebook	65
Gambar 5. 4 Informasi Disdukcapil di Website Disdukcapil Kota Bandung	69

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	38
Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Inovasi teknologi berkembang dengan sangat pesat. Seluruh aspek dari kehidupan masyarakat dapat dipermudah dengan hadirnya inovasi – inovasi teknologi yang ada saat ini. Segala jenis fitur dan fasilitas dapat dengan mudah diakses melalui teknologi yang ada hari ini seperti kemudahan akses terhadap komunikasi dan informasi, transportasi, layanan kesehatan, layanan sandang, dan layanan pangan dalam bentuk pelayanan *digital* melalui internet dari telepon seluler dan komputer.

Kemudahan akses terhadap teknologi informasi dan komunikasi dapat memudahkan kita untuk terhubung dengan semua orang yang ada di muka bumi, dan seluruh aspek kehidupan kita meningkat dengan hadirnya teknologi informasi dan komunikasi karena memungkinkan kita untuk lebih maju terlebih lagi di sektor akademik, pemerintahan, komersil, organisasi, maupun perorangan.

Pada saat ini teknologi bukan lagi sebuah hal yang mewah dan hampir seluruh kalangan masyarakat dengan berbagai latar belakang ekonomi yang ada dapat mengakses internet dari telepon seluler dan komputer. Fasilitas teknologi informasi dan komunikasi yang mudah diakses oleh semua orang memberikan dampak positif ke berbagai sektor, kemudahan untuk berbelanja, mengakses transportasi, hiburan seperti televisi dan radio tersedia secara daring, bahkan layanan konsultasi dokter pun tersedia secara daring, namun hampir seluruh

layanan yang tersedia di internet membutuhkan akses terhadap identitas atau data pribadi kita. Data pribadi terdiri atas data pribadi yang bersifat umum dan data pribadi yang bersifat spesifik. Data pribadi yang bersifat umum sebagaimana dimaksud adalah nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, dan data pribadi yang dikombinasikan untuk mengidentifikasi seseorang, sementara data pribadi spesifik meliputi data informasi kesehatan, data biometrik, data genetika, kehidupan/orientasi seksual, pandangan politik, catatan kejahatan, data anak, data keuangan pribadi, dan data lainnya yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan¹. Data - data tersebut yang dibutuhkan untuk akses layanan - layanan daring dapat diperoleh dari data pribadi masyarakat seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang menyediakan data diri secara lengkap.

Indonesia saat ini sedang berada dalam masa transisi dari menggunakan pendataan secara tradisional dengan menyimpan berkas yang berisikan surat – surat identitas masyarakat menjadi sistem daring yaitu mengumpulkan, menyimpan, dan mengolah data kependudukan secara terintegrasi dalam sebuah jaring sistem komputer yang secara khusus untuk menyimpan data dan pemberian berbagai layanan masyarakat berbasis pelayanan daring. Hal ini dilakukan untuk memudahkan pemerintah dalam melakukan pendataan penduduk dan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara menyeluruh demi mewujudkan pemberian pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan efektif.

¹ Naskah Akademik RUU Tentang Perlindungan Data Pribadi. [Rancangan UU PDP Final \(Setneg 061219\).pdf \(kominfo.go.id\)](#) Diakses pada 24 November 2021 pukul 21.43

Administrasi kependudukan sendiri menurut Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain². Dalam Undang - Undang Nomor 24 Tahun 2013 disebutkan bahwa negara memiliki kewajiban dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, yang meliputi pengumpulan, pengolahan, penyimpanan data, penyajian serta aspek - aspek teknis dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan seperti koordinasi, pembentukan instansi pelaksana, pengaturan teknis administrasi kependudukan, pembinaan dan sosialisasi. Singkatnya, pemerintah memiliki kewajiban dalam menjamin identitas dan data kependudukan masyarakat, namun seringkali proses pendataan diri ini berjalan kurang efektif dan efisien karena seringkali ditemukan kondisi - kondisi yang menghambat penyelenggaraan data penduduk seperti menumpuknya masyarakat di kantor dinas pencatatan sipil karena antrian pelayanan, kemudian ditambah lagi dengan ketidakpastian akan waktu pelayanan, kapan, dan pukul berapa masyarakat dilayani tidak dapat dipastikan karena antrian dan proses pelayanan sendiri yang memakan waktu sehingga menimbulkan kondisi yang tidak nyaman pada proses pelayanan pencatatan sipil.

² Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. 'Pasal 1'

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung (Disdukcapil) merupakan lembaga publik yang memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan untuk studi kasus penelitian ini berlokasi di Kota Bandung. Layanan yang tersedia di Disdukcapil terdiri atas layanan pencatatan sipil dan pelayanan pendaftaran penduduk. Pencatatan Sipil adalah pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang, dalam register pencatatan sipil pada Instansi Pelaksana, dokumen yang dicatat meliputi akta-akta serta catatan pinggir. Pendaftaran Penduduk adalah pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas pelaporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan serta penerbitan dokumen penduduk berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan³. Disdukcapil disini berperan sebagai penyelenggara yang memiliki otoritas dalam mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data kependudukan dan sipil. Peran dari Disdukcapil disini sangat penting karena data kependudukan merupakan faktor yang penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat. Contoh jenis pelayanan yang tersedia di Disdukcapil Kota Bandung diantaranya pencatatan biodata WNI, penerbitan kartu keluarga, penerbitan KTP-el, penerbitan Kartu Identitas Anak Baru, perpindahan penduduk WNI keluar wilayah NKRI dan yang datang dari luar negeri, pencatatan perkawinan, perceraian, pencatatan pengangkatan anak, pencatatan perubahan status kewarganegaraan. Beberapa pelayanan yang disebutkan sebelumnya sudah tersedia melalui inovasi - inovasi pelayanan yang

³ Produk Layanan Disdukcapil Kota Bandung [Layanan | DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG](#) diakses pada 18 Desember 2021 pukul 13.15

dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung dan dapat diakses oleh masyarakat secara luring maupun daring. Disdukcapil Kota Bandung telah melakukan inovasi pelayanan seperti e-SPASI, Mepeling, e-Punten, GEULIS, BI EHA dan MANG UDIN, Anjungan KIA Mandiri, dan Anjungan Dukcapil Mandiri yang diharapkan dengan adanya inovasi pelayanan seperti ini pemberian pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat, efisien, dan efektif⁴.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung dilakukan untuk memenuhi pengembangan inovasi pelayanan publik, yang sesuai dengan yang tertera dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah yang meliputi prinsip - prinsip:

- a. Peningkatan efisiensi
- b. Perbaikan efektivitas
- c. Perbaikan kualitas pelayanan
- d. Tidak menimbulkan konflik kepentingan
- e. Berorientasi kepada kepentingan umum
- f. Dilakukan secara terbuka
- g. Memenuhi nilai kepatuhan
- h. Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri⁵.

⁴ Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, "Inovasi Pelayanan"
<https://disdukcapil.bandung.go.id/> diakses pada 15 Desember 2021 pukul 13.57

⁵ Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah

Inovasi - inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung juga sesuai dengan pelayanan administrasi kependudukan daring yang tertera pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang menjelaskan tentang proses pengurusan dokumen kependudukan yang pengiriman data atau berkas persyaratannya dilakukan dengan media elektronik yang berbasis daring dengan memanfaatkan fasilitas teknologi, komunikasi dan informasi, dan dalam kasus penelitian di Disdukcapil Kota Bandung ini adalah pemanfaatan pelayanan e-SPASI ataupun *e-mail*. Pelayanan secara daring ini juga merupakan bentuk penguatan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan⁶, walaupun belum dalam bentuk aplikasi yang secara lengkap menyediakan seluruh pelayanan pencatatan data penduduk dalam basis daring karena seluruh pencatatan data kependudukan masih dalam masa transisi pembuatan aplikasi SIAK yang terpusat yang nantinya keseluruhan data kependudukan masyarakat akan terintegrasi secara menyeluruh antara daerah dengan pemerintah pusat.

Sebelum hadirnya pelayanan secara daring proses pelayanan pencatatan sipil dapat dikatakan tidak efektif karena beberapa faktor. Pertama, penumpukan masyarakat di kantor dinas dan menyebabkan antrian panjang, bahkan seringkali

⁶ Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring. 'Pasal 1 ayat 2'

antrian ini hanya untuk pendaftaran dan penyerahan persyaratan yang diperlukan dalam pelayanannya. Kedua, karena seringkali yang mendaftar pelayanan pencatatan data kependudukan diluar kapasitas kuota dinas tersebut, pelayanan yang diberikan pun jadinya tidak efektif dan lambat.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sendiri sudah memiliki prosedur pendaftaran diri secara daring seperti E-Spasi, guna mendukung pemberian pelayanan yang lebih cepat dan mengurangi penumpukan antrian di dinas pencatatan sipil. Elektronik Sistem Pendaftaran Antrian Via SMS (e-SPASI) merupakan inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Bandung dan saat ini layanan tersebut tersedia melalui media lain yaitu aplikasi Whatsapp. Sistem ini merupakan sistem *booking* antrian yang dibuat agar tidak terjadi penumpukan antrian yang panjang di kantor dinas, dan diharapkan dengan diterapkannya e-SPASI akan tercipta lingkungan pencatatan data penduduk yang nyaman dan tertib. Sebelum hadirnya inovasi e-SPASI, pendaftaran penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dilakukan secara manual sehingga mengakibatkan antrian masyarakat yang menumpuk di loket yang tersedia di Kantor Disdukcapil. Untuk memberikan pelayanan yang nyaman dan juga tertib kepada masyarakat Kota Bandung, sistem e-SPASI berjalan selama 24 (dua puluh empat) jam sebagai sistem *booking* sehingga masyarakat akan tetap mendapat pesan balasan yang berisi nomor antrian, hari, tanggal, serta jam pelayanan. Sistem pelayanan e-SPASI dapat digunakan untuk mendapat nomor antrian pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta perceraian, perbaikan akta, akta pengesahan anak, akta pengakuan anak,

dokumen pindah datang, dokumen pindah keluar, dan juga layanan Warga Negara Asing (WNA).

Sistem ini merupakan bentuk nyata dari pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara atau instansi pelaksana sebagai satu kesatuan. Pemberian pelayanan secara daring ini berjalan sesuai dengan peraturan lainnya yaitu Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah karena dengan hadirnya e-SPASI maka inovasi pelayanan publik, dan peningkatan kualitas pelayanan publik baik itu dari peningkatan efisiensi, dan perbaikan efektivitas akan meningkat sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Pemberian pelayanan secara daring ini dilakukan untuk membangun tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan efisien. Untuk mengatasi penumpukan juga Disdukcapil Kota Bandung menerapkan inovasi program lainnya seperti GEULIS, yang merupakan gerai untuk layanan istimewa yang memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang berlokasi di beberapa titik di Kota Bandung yaitu di Festival Citylink Mall, BTC Fashion Mall, Metro Indah Mall, dan DPRD Kota Bandung, dan untuk registrasi pelayanan Geulis dapat dilakukan menggunakan e-SPASI. Dalam rangka menghindari penumpukan di Disdukcapil juga diterapkan inovasi - inovasi seperti Mepeling (Memberikan Pelayanan Keliling), *Delivery Service* Akta Kelahiran, BI EHA dan MANG UDIN yang dikhususkan untuk orang sakit, disabilitas dan lansia, yang bertujuan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan dengan mendaftarkan melalui e-SPASI. Hal ini sudah sesuai

dengan inovasi pelayanan yang tertera pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah yaitu guna meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada publik dengan hadirnya inovasi - inovasi pelayanan yang dibuat.

Sosialisasi mengenai penggunaan e-SPASI sudah dilakukan oleh Disdukcapil Kota Bandung melalui media sosial seperti Instagram, Twitter, Facebook, dan Youtube agar masyarakat lebih memahami akan inovasi pelayanan yang dilakukan secara daring, tetapi pada kenyataannya masih ada masyarakat yang tidak mengetahui akan adanya program tersebut. Penggunaan e-SPASI dapat dikatakan fluktuatif, karena sejak diimplementasikan pada tahun 2016 program tersebut penggunaannya mengalami kenaikan dan penurunan.



Gambar 1. 1 Grafik Penggunaan e-Spasi di Kota Bandung Tahun 2016-2021

Sumber: Disdukcapil Kota Bandung (2021)

Berdasarkan grafik dari gambar 1.1, penggunaan e-SPASI mengalami peningkatan yang konsisten sejak pertama kali diimplementasikan pada tahun 2016 yaitu pada tahun 2017, yang berjumlah 30.462 pendaftaran menjadi 78.286

pendaftar, kemudian mengalami kenaikan lagi menjadi 94.835 pendaftar pada tahun 2018, pada tahun 2019 jumlah pengguna e-SPASI mengalami kenaikan lagi menjadi 115.104 pendaftar, namun pada tahun berikutnya tahun 2020 pengguna e-SPASI mengalami penurunan menjadi 48.975, dan tahun 2021 mengalami penurunan lagi hingga 26.367 pendaftar. Penggunaan e-SPASI mengalami penurunan karena masyarakat merasa adanya pelayanan yang lebih memudahkan dan secara perlahan beralih ke inovasi pelayanan lain yang dibuat Disdukcapil Kota Bandung yaitu SALAMAN (Selesai Dalam Genggaman) yang secara utuh dapat melayani masyarakat secara daring, namun pada saat ini aplikasi tersebut sedang dihentikan karena adanya kebijakan dari pemerintah untuk menyelenggarakan

SIAK terpusat dan pemberian pelayanan di Disdukcapil kembali ke pelayanan yang dilakukan secara luring.



Gambar 1. 2 Pemberitahuan berakhirnya pelayanan SALAMAN
Sumber: Twitter Resmi Disdukcapil Kota Bandung⁷

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini akan dilakukan dengan judul **“IMPLEMENTASI PERATURAN PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA NOMOR 38 TAHUN 2017 TENTANG INOVASI DAERAH (STUDI KASUS PROGRAM e-SPASI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG)”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi implementasi dari program e-SPASI yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi pelayanan melalui e-SPASI belum efektif

Seperti yang diuraikan sebelumnya Disdukcapil telah melakukan inovasi pelayanan dalam bentuk e-SPASI untuk mempermudah pemberian pelayanan dengan mengurangi penumpukan antrian yang terdapat di kantor Disdukcapil agar masyarakat yang hendak mengurus data kependudukan tidak melebihi kuota kantor Disdukcapil, namun dalam implementasinya program tersebut masih menemukan berbagai hambatan - hambatan teknis yaitu ketidakpastian pelayanan yang diberikan.

2. Pemberian pelayanan melalui e-SPASI belum sesuai dengan aturan yang ada

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah dijelaskan dalam prinsip inovasi daerah bahwa inovasi dilakukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan memperbaiki kualitas pelayanan, namun dirasa pelayanan melalui e-SPASI ini belum terimplementasi secara maksimal sehingga belum memenuhi pemberian pelayanan yang sesuai dengan aturan yang tertera.

3. Kurangnya sosialisasi tentang program e-SPASI

Program e-SPASI sudah disosialisasikan dengan baik karena jumlah pengguna pelayanan tersebut dapat dikatakan tinggi berdasarkan data penggunaan e-SPASI dari tahun 2016 hingga 2019. Penggunaan pelayanan tersebut menurun pada tahun - tahun berikutnya karena hadirnya inovasi pelayanan lain yang dibuat oleh Disdukcapil Kota Bandung dalam bentuk SALAMAN, namun pemakaian aplikasi tersebut diberhentikan karena akan hadirnya SIAK terpusat sehingga pemberian pelayanan kembali dilakukan secara luring. Masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui akan informasi perpindahan pelayanan yang dilakukan secara daring, dan menurut wawancara yang dilakukan kepada narasumber masih terdapat masyarakat yang bahkan belum mengetahui akan hadirnya pemberian pelayanan melalui e-SPASI.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan “Bagaimanakah implementasi atau penerapan dari Peraturan

Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah Studi Kasus Program e-SPASI di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung?

1.4 Pertanyaan penelitian

Untuk dapat mengetahui bagaimana implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah di Disdukcapil Kota Bandung, muncul pertanyaan:

1. Apakah pemberian pelayanan melalui e-SPASI di Disdukcapil Kota Bandung sesuai dengan prinsip inovasi pelayanan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah?
2. Bagaimana implementasi dari pemberian pelayanan melalui e-SPASI di Disdukcapil Kota Bandung apabila dilihat dari perspektif teori implementasi Mazmanian dan Sabatier?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan memahami implementasi dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah di Disdukcapil Kota Bandung dan untuk mengetahui apa saja kendala dari implementasi peraturan tersebut.

1.6 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih lanjut mengenai pelayanan pencatatan penduduk dalam sistem elektronik terlebih lagi penerapannya di Disdukcapil Kota Bandung

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan masukan mengenai pelayanan pencatatan data penduduk yang dilakukan dalam sistem elektronik yang telah dipercayakan kepada penyedia jasa dan penyelenggara seperti:

- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung