

IMPLEMENTASI LAYANAN GO-DOK (GO DOKUMEN KEPENDUDUKAN) DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA TASIKMALAYA

Aestraiko Sujantor Salu Rombe

Institut Pemerintahan Dalam Negeri
aestraiko24@gmail.com

ABSTRACT

The main problem for local governments is how to create policies and programs to be able to develop innovations in meeting community demands for excellent public services. One of the public services provided by local governments to the community is population administration services. In this case the researcher uses a qualitative method with an inductive approach which is carried out with a focus on implementing GO-DOK service policies with a locus at the Tasikmalaya City Population and Civil Registration Office.

This study shows the results that the implementation of GO-DOK services in population data administration services by the Department of Population and Civil Registration of the City of Tasikmalaya has been running effectively as shown in action programs, implementing activities and outcomes with effective results. The inhibiting factors found were several obstacles such as network problems, problems in the application and lack of socialization to the community. Meanwhile, the supporting factors found were the availability of budget and the implementation of activities, competent human resources, the availability of existing facilities and infrastructure, clear regulations and political and bureaucratic support.

Keywords: Policy Implementation, population administration services, Local Government, GO-DOK.

ABSTRAK

Masalah utama bagi pemerintah daerah ialah bagaimana menciptakan kebijakan dan program untuk dapat mengembangkan inovasi dalam memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima. Salah satu dari pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat adalah pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan induktif yang dilakukan dengan fokus implementasi kebijakan layanan GO-DOK dengan lokus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

Penelitian ini menunjukkan hasil bahwa implementasi layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan efektif yang ditunjukkan pada action programs, implementing activities dan Outcomes dengan hasil yang efektif. Faktor penghambat yang ditemukan adalah beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, permasalahan dalam aplikasi serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Sementara faktor pendukung yang ditemukan adalah ketersediaan anggaran dan terlaksananya kegiatan, sumber daya manusia yang berkompeten, ketersediaan sarana dan prasana yang ada, regulasi yang jelas dan dukungan politik dan birokrasi.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pemerintah Daerah, GO-DOK.

PENDAHULUAN

Berlakukannya otonomi daerah pada era reformasi yang ditandai dengan adanya Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan keuangan antara pusat dan daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab 1 Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (6) dijelaskan “Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Seiring meningkatnya perkembangan teknologi informasi yang pesat menimbulkan suatu revolusi baru, yaitu peralihan dari sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini ditandai dengan mulai ditinggalkannya pemerintahan tradisional (*traditional government*) yang identik dengan *paper-based administration* menuju *electronic government* atau *e-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain (Junaedi, 2005). *E-government* menunjuk pada penggunaan teknologi komunikasi dan informasi, terutama internet, untuk memberikan pelayanan dan pengiriman informasi pemerintah. Melalui *e-government*, pemerintah akan dikelola melalui jaringan teknologi dan berbasis data untuk berbagai kepentingan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan tanpa adanya intervensi pegawai institusi publik dan sistem antrian yang panjang hanya untuk mendapatkan suatu pelayanan yang sederhana.

Penerapan *e-government* merupakan suatu keharusan dalam rangka menciptakan pelayanan publik yang lebih baik. Di Indonesia pengembangan *e-government* sebagaimana diamanatkan oleh pemerintah melalui Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Menurut Inpres tersebut, “Pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien”.

Pelayanan publik menurut Thaha (dalam Falikhatun, 2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan pada publik. Pemenuhan hak masyarakat yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan baik dari sisi kualitas, maupun kuantitas. Sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Sedangkan dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan.

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi dalam *e-government* ini adalah penggunaan layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam layanan data kependudukan bagi masyarakat di Kota Tasikmalaya seperti yang telah diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Pada dasarnya penggunaan layanan GO-DOK merupakan salah satu inovasi baru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan pola jemput bola membawa dokumen dari masyarakat lalu diantar kembali kepada masyarakat.

Layanan yang bersifat online ini dapat memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang membutuhkan pembuatan dan perubahan data kependudukan sesuai dengan kebutuhan. Sistem ini juga menghilangkan adanya perbedaan data kependudukan antara instansi satu dengan lainnya sehingga dapat mendukung kebutuhan akan data kependudukan yang akurat bagi perencanaan pembangunan pemerintah atau pesta demokrasi seperti Pemilihan Umum dan Pemilihan Kepala Daerah.

Pelayanan GO-DOK ini dilakukan hanya dengan mengirim pesan ke nomor WhatsApp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dengan melampirkan syarat-syarat yang dibutuhkan. Apabila dilihat dari beberapa uraian diatas, maka estimasi proses layanan data kependidikan dapat menjadi lebih singkat, namun pada kenyataannya tidak demikian. Terdapat sejumlah kendala yang mengakibatkan layanan GO-DOK ini tidak berjalan dengan efektif sebagaimana mestinya sehingga masalah keterlambatan proses menjadi masalah walaupun layanan ini telah diterapkan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti merasa tertarik untuk lebih mengetahui mengenai implementasi layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya.

Rumusan Masalah

Permasalahan dalam kajian ini selanjutnya dituangkan dalam bentuk pertanyaan (*research question*) yaitu:

1. Bagaimana implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya?

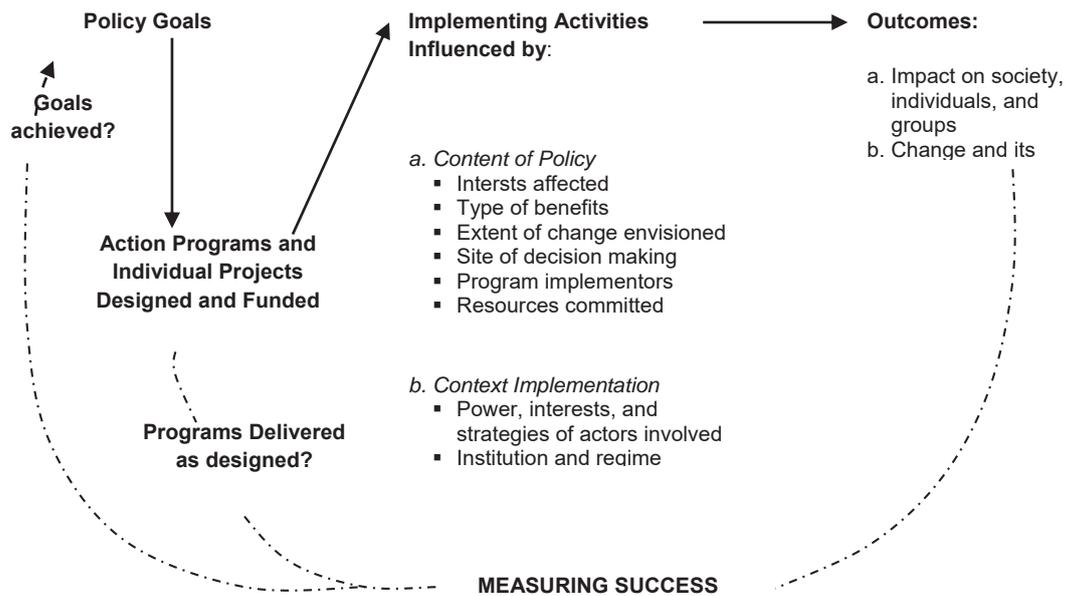
3. Bagaimana konsep strategis yang dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat yang dihadapi dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya?

KAJIAN PUSTAKA

Implementasi Kebijakan

Teori implementasi diungkapkan oleh Grindle (1980:11), yang berusaha melihat implementasi sebagai sebuah fenomena proses politik dan administrasi yaitu sebagai mana tampak pada gambar 1.

Model implementasi Grindle pada gambar 1 menunjukkan sebuah proses implementasi diawali dengan tujuan-tujuan program yang selanjutnya diterjemahkan dalam program-program aksi serta proyek-proyek individu yang didesain dan didanai sedemikian rupa untuk dilakukan eksekusi di tataran lapangan. Proses politik dan administrasi dalam implementasi Grindle dapat dilihat pada tahapan *implementing activities influenced by* dan *outcomes*. Proses politik pada tahapan *implementing activities influenced by* ditunjukkan dengan hadirnya *interest affected* dalam *content of policy* dan *power, interests, and strategies of actors involved* dalam *context implementation*. Sementara proses politik pada tahapan *outcomes* ditandai dengan keberadaan *impact on society, individuals, and groups*. Berikutnya proses administrasi dalam pola pikir Grindle di atas adalah selebihnya selain proses politik tersebut. Kesemua tahapan tersebut selanjutnya dilakukan pengukuran kesuksesan implementasi program yang apakah mampu menjawab bahwa tujuan-tujuan yang telah ditetapkan diawal proses telah tercapai atau nihil keberadaan jawaban dengan kata lain bahwa program tidak sesuai dengan tujuan-tujuan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.



Gambar 1

Implementation as a Political and Administrative Process

Sumber: *Politics and Policy Implementation in the Third World* (Merilee S. Grindle 1980:11)

Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Menurut Kadir dalam bukunya *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*, “pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”. (Kadir, 2015, 1)

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004, pelayanan umum (publik) merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk

barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah, permasalahan umum pelayanan publik antara lain terkait dengan penerapan prinsip-prinsip good governance yang masih lemah seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi dan akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Valerie A. Zeithaml (dalam Santoso, 2008:56) mengonsepsikan mutu layanan publik pada dua pengertian, yaitu *expected service* dan *preceived service*. Keduanya terbentuk oleh dimensi-dimensi mutu layanan yaitu: *tangibles* (terjamah), *rehability* (ramah), *responsiveness* (tanggapan), *competence* (kompeten), *courtesy* (ramah), *credibility* (bisa dipercaya), *security* (aman), *acces* (akses), *communication* (komunikasi),

understanding the customer (memahami pelanggan). Dalam pada itu, *expected service* juga dipengaruhi oleh *word of mouth* (kata-kata yang diucapkan), *personal needs* (kebutuhan pribadi), *past experience* (pengalaman masa lalu), *external communications* (komunikasi eksternal).

Administrasi Kependudukan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang dimaksud dengan Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Secara umum administrasi kependudukan memiliki 2 (dua) fungsi, yaitu:

- 1) Fungsi hukum, yaitu memberikan kepastian hukum, menjamin keadilan dan memberikan kesejahteraan kepada penduduk sesuai dengan martabat kemanusiaan.
- 2) Fungsi registrasi, memberikan pengakuan dan pengesahan status perdata seseorang dan membentuk data mikro bagi proses pembangunan, guna perumusan kebijakan-kebijakan yang berwawasan kependudukan (*people centred development*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif dengan metode penelitian deskriptif dan pendekatan induktif yang dilakukan pada objek penelitian. Menurut Nazir (2011:166), "pendekatan induktif adalah cara berfikir untuk memberi alasan yang dimulai dengan

pernyataan-pernyataan yang spesifik untuk menyusun suatu argumentasi yang bersifat umum". Hal ini dipertegas oleh Moleong (2013:298) bahwa "maksud umum pendekatan induktif memungkinkan temuan-temuan penelitian muncul dari keadaan umum, tema-tema dominan, dan signifikan yang ada dalam data tanpa mengabaikan hal-hal yang muncul oleh struktur metodologisnya".

Ruang lingkup penelitian pada pembahasan ini meliputi implementasi layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan di antaranya:

1. Dokumentasi, merupakan "pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen" (Husaini dan Purnomo, 2009:69) yang berkaitan dengan masalah yang diangkat di antaranya data BPPKB, dan dokumen lainnya.
2. Observasi, menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2012:145) sebagai "suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis".
3. Penelusuran data online, menurut Bungin (2011:127) didorong dari adanya "perkembangan internet yang sudah semakin pesat serta telah mampu menjawab berbagai kebutuhan masyarakat saat ini. Internet sebagai salah satu medium atau ranah yang sangat bermanfaat bagi penelusuran berbagai informasi, mulai dari informasi teoritis maupun data-data primer, dan data-data sekunder".
4. Wawancara, merupakan "proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan

alat yang dinamakan *interview guide*" (Nazir, 2011:193).

Sumber data dalam penelitian ini adalah *paper* yang merupakan "sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain" (Arikunto, 2010:172). Sumber data yang digunakan di antaranya peraturan perundang-undangan, data BPPKB, dan dokumen lainnya. Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu terbagi menjadi 3 tahapan, di antaranya "*data reduction, data display, dan drawing conclusion*" (Silalahi, 2012:339).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Layanan Go-Dok (Go Dokumen Kependudukan)

Program aksi dalam konsep implementasi kebijakan merupakan bentuk kelanjutan dari kebijakan itu sendiri. Grindle (1980:06) menjelaskan bahwa "*action program is to cause a change in the policy environment, a change that can be considered an outcome of the program*". Program aksi internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mengimplementasikan kebijakan layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam pelayanan administrasi kependudukan dapat diidentifikasi dalam wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya pada hari Kamis, 19 Agustus 2021 pukul 09.00 WIB sebagai berikut.

Berbicara tentang layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tasikmalaya ini kami telah memiliki rutinitas langkah yang harus dikerjakan di antaranya yaitu mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi.

Jadi hal-hal tersebut selalu kami lakukan. Ini kami gunakan sebagai pegangan dalam pelaksanaan layanan administrasi kependudukan tersebut di setiap tahun berjalan. Selain itu kami juga menyempurnakan SOP, peningkatan kemampuan SDM, dan pembinaan dalam rapat serta *briefing*.

Pernyataan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya tersebut menunjukkan bahwa langkah nyata pelaksanaan kebijakan layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan melakukan rutinitas setiap tahunnya yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, koordinasi, pengawasan serta evaluasi.

Disampaikan oleh Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan dan Dokumen Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya pada wawancara hari Kamis, 19 Agustus 2021 pukul 10.00 WIB yaitu sebagai berikut.

Program-program internal kami telah melakukannya di antaranya adalah peningkatan kemampuan sumber daya pegawai melalui proses kegiatan pembinaan serta arahan pekerjaan layanan GO-DOK melalui proses rapat terbatas dan *briefing* kerja. Hal ini dirasakan sangat membantu para petugas lapangan dalam melaksanakan tugas mereka.

Program aksi internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga dilakukan dengan melakukan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur layanan GO-DOK.

Berdasarkan hasil wawancara, data sekunder pendukung serta observasi penulis diatas maka dapat ditarik sebuah argumentasi

bahwa program aksi internal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam pelaksanaan kebijakan layanan GO-DOK (Go Dokumen Kependudukan) dalam pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dengan baik dan efektif. Dengan demikian penelitian ini sejalan dengan pendapat Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Agustino (2008:139) yaitu

Pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang akan dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya.

Pendapat tersebut adalah memberikan argumentasi bahwa kebijakan induk berupa keputusan kebijakan dasar yang diteruskan menjadi program-program aksi internal berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan lainnya bertujuan untuk mencapai target dalam kebijakan dasar yang telah ditetapkan sebelumnya. Program aksi yang dilakukan sebagai turunan dari kebijakan yang telah diambil selain pada program aksi internal juga dilakukan pembentukan program aksi eksternal. Program aksi eksternal dimaksudkan agar turunan kebijakan induk mampu menjangkau perubahan yang ingin dicapai dengan memperhatikan lingkungan eksternal organisasi sehingga dapat membentuk harmoni kinerja kebijakan. Program aksi eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam mengimplementasikan kebijakan layanan GO-DOK dapat diidentifikasi dalam wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pemanfaatan Data dan dan Dokumen

Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya pada hari Kamis, 19 Agustus 2021 pukul 10.00 WIB sebagai berikut.

Berkenaan dengan program aksi yang berhubungan dengan masyarakat kami melakukan program sosialisasi melalui media sosial tentang layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui proses pelayanan via aplikasi Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya di nomor 0821 2612 8404. Setelah masyarakat melengkapi persyaratan maka dokumen akan dijemput dan diantar kembali apabila sudah selesai. Usaha ini kami tujuan agar Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mampu mendekatkan diri dengan masyarakat sehingga dapat memudahkan masyarakat dan dapat meningkatkan kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tasikmalaya ini.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa program aksi eksternal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu melalui program sosialisasi GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat melalui. Berdasarkan data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya pada Bulan Juni dan Juli Tahun 2021 menunjukkan jumlah data penerimaan layanan GO-DOK sebagaimana tertera pada tabel 1.

Hasil wawancara dan observasi data di atas menunjukkan bahwa dalam implementasi layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dilakukan dengan penyampaian informasi kepada masyarakat melalui proses kegiatan sosialisasi tingkat kepada masyarakat.

Tabel 1 Data Penerimaan Layanan GO-DOK Juni-Juli 2021

No	JUNI 2021		JULI 2021	
	JENIS DOKUMEN	JUMLAH	JENIS DOKUMEN	JUMLAH
1.	Kartu Tanda Penduduk	240	Kartu Tanda Penduduk	509
2.	Kartu Keluarga	5	Kartu Keluarga	10
3.	Kartu Identitas Anak	100	Kartu Identitas Anak	300
4.	Akta Kelahiran	13	Akta Kelahiran	15
5.	Update NIK	10	Update NIK	27
6.	Surat Keterangan	24	Surat Keterangan	35

Sumber: Diolah Peneliti, 2021

Berdasarkan hasil wawancara, data sekunder pendukung serta observasi penulis diatas maka dapat ditarik sebuah argumentasi bahwa program aksi eksternal yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan baik dan efektif. Dengan demikian penelitian ini sejalan dengan pendapat Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2008:28) yaitu

Implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha untuk mencapai perubahan yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan.

Pendapat tersebut adalah memberikan argumentasi bahwa kebijakan yang diteruskan menjadi program-program aksi eksternal atau program aksi yang mampu menyentuh pihak-pihak di luar lingkungan pemerintahan seperti halnya pihak swasta dan masyarakat bertujuan untuk memberikan dampak

perubahan pada sebagaimana telah menjadi target dalam kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengimplementasian kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan dalam kebijakan dilakukan sebagai tahapan setelah dibuatnya perencanaan kebijakan yang bertujuan untuk mencapainya. Menurut Nakamura dan Smallwood (1980: 2) bahwa “ketika kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan”. Pengimplementasian kegiatan-kegiatan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kota Tasikmalaya dalam meningkatkan pelayanan publik dianalisis melalui dua sub pokok hal yaitu *content of policy* dan *context of policy*.

Konten kebijakan yang secara umum dapat dipahami sebagai isi dari kebijakan atau juga informasi-informasi yang tersedia dari sebuah kebijakan, merupakan faktor kritis yang perlu dianalisis dari sebuah kebijakan untuk mendapati detail potret dari sebuah kebijakan. Konten kebijakan dari implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dapat dibedah melalui pilar-pilar utama yaitu, *Interest Affected* (Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi), *Type of Benefits* (Tipe Manfaat), *Extent of Change Envision* (Derajat

Perubahan yang Ingin Dicapai), *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan), *Program Implementer* (Pelaksana Program) dan *Resources Committed* (Sumber-Sumber Daya yang Digunakan), yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat beberapa pihak yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Pihak-pihak yang berpengaruh tersebut antara lain adalah Walikota Tasikmalaya selaku Kepala Daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya selaku pelaksana, Kecamatan dan Kelurahan selaku unsur penunjang serta masyarakat di Kota Tasikmalaya.
2. Hadirnya tipe manfaat positif dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Tipe manfaat berupa peningkatan pelayanan publik dan kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan.
3. Menunjukkan bahwa derajat perubahan dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dilakukan berdasarkan pada visi dan misi serta target yang ditetapkan pada tahun sebelumnya.
4. Menunjukkan bahwa program-program yang diletakan dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yaitu melalui pemisahan urusan administrasi

kependudukan ke dalam suatu Satuan Kerja Perangkat Daerah tersendiri yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

5. Menunjukkan bahwa implementor dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya menunjukkan hal yang berjalan secara efektif. Hal ini ditunjukkan dengan adanya program bimbingan teknis, rapat dan briefing yang diberikan kepada seluruh pegawai atau implementor yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Jumlah pegawai yang berhubungan dengan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi data kependudukan berjumlah 17 orang dengan klasifikasi kerja sebagai berikut.

Tabel 2 Klasifikasi Kerja Pegawai dalam layanan GO-DOK

No.	Klasifikasi Kerja	Jumlah Pegawai
1.	Operator pelayanan aplikasi Whatsapp	3
2.	Petugas untuk memverifikasi Administrasi kependudukan	4
3.	Operator Entri Data dan Pencetakan Data Kependudukan	4
4.	Petugas layanan pengambilan dan pengantaran dokumen kependudukan	6
Jumlah		17

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2021

6. Menunjukkan bahwa terdapat beberapa sumber daya dalam implementasi

kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yaitu sumber daya manusia, sumber daya peralatan berupa peralatan kerja dan kendaraan serta anggaran.

Konteks kebijakan yang secara umum dapat dipahami sebagai lingkungan dari kebijakan atau bagian dari suatu situasi yang dapat mendukung atau menambah kesuksesan suatu kebijakan, merupakan faktor krusial yang perlu dianalisis dari sebuah kebijakan untuk mendapati detail potret dari sebuah kebijakan yang bukan hanya aspek kualitas dari isinya saja yang akan berperan penting pada keberhasilan kebijakan namun juga bagaimana kondisi lingkungan kebijakan juga. Konteks kebijakan dari implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dapat dibedah melalui pilar-pilar utama yaitu, *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (Kekuasaan, Kepentingan-Kepentingan, dan Strategi dari Aktor yang Terlibat), *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Sedang Berkuasa) dan *Compliance and Responsiveness* (Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respons dari Pelaksana), yaitu sebagai berikut.

1. Menunjukkan bahwa kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dipegang oleh beberapa stakeholders di antaranya adalah Walikota Tasikmalaya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, Kecamatan, Kelurahan dan masyarakat di Kota Tasikmalaya.
2. Menunjukkan bahwa seluruh karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa di Pemerintah Kota Tasikmalaya sangat inovatif dan terbuka terhadap tuntutan perubahan yang ada. Salah satu bentuk inovasi yang telah diberikan adalah layanan administrasi kependudukan secara *online* melalui layanan GO-DOK yang bekerja selama 24 jam sehingga mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat.
3. Menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan dan adanya respons dari pelaksana dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya berupa petugas-petugas lapangan dan yang berada di kantor yang menunjukkan perilaku yang baik dimana para pegawai patuh terhadap segala peraturan yang mengatur dan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan. Para pegawai juga memiliki sikap responsif pada setiap perintah pimpinan yang ada dan juga terdapat sikap responsif pada permohonan pelayanan administrasi kependudukan.

Manfaat dalam suatu kebijakan merupakan muara dari setelah dilakukannya implementasi kebijakan. Atau dengan kata lain manfaat dari suatu kebijakan hanya dapat diketahui setelah suatu kebijakan diimplementasikan. Grindle dalam Leo Agustino (2008:154) menyatakan bahwa “ada dua variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu tercapai atau tidaknya tujuan yang ingin diraih”. Manfaat dari implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dianalisis melalui dua sub-subkonsep yaitu *impact on society, individuals, and groups* dan *change and its acceptance*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa manfaat yang ada yaitu antara lain:

1. Dampak pada masyarakat, individu dan kelompok dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya berupa dampak perbaikan kualitas pelayanan publik terhadap kebutuhan pelayanan administrasi kependudukan.
2. menunjukkan bahwa perubahan dan tingkat penerimaan masyarakat dari kebijakan yang telah diimplementasikan terlihat dari perubahan kondisi kemudahan akses masyarakat dalam mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara *online*.

Faktor Penghambat dan Pendukung dalam Implementasi Kebijakan Layanan Go-Dok

Faktor penghambat dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dapat dibedakan menjadi dua yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal, yaitu sebagai berikut.

a. Faktor Penghambat Internal

1. Masih kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki
Kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya khususnya petugas yang secara langsung terlibat dalam layanan GO-DOK untuk melayani besarnya antusias masyarakat dalam memanfaatkan layanan GO-DOK. Pemenuhan jumlah sumber daya manusia yang sesuai akan menghasilkan pelayanan yang lebih prima.

2. Keamanan data masyarakat

Keamanan data masyarakat menjadi hal yang sangat krusial di era digital ini. Penggunaan aplikasi pihak ketiga (*Whatsapp*) dalam pengiriman dokumen belum mendapatkan jaminan keamanan terhadap kebocoran data pribadi masyarakat yang menggunakan.

b. Faktor Penghambat Eksternal

1. Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan GO-DOK.

Implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dalam prosesnya melibatkan interaksi antara pemerintah sebagai subjek aktor pemberi pelayanan dengan masyarakat sebagai objek dalam proses ini. Dalam implementasi kebijakan layanan GO-DOK dibutuhkan adanya sosialisasi yang kesinambungan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat yang tinggi dalam menggunakan layanan GO-DOK. Apabila tidak dilakukan maka akan menjadikan hambatan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam fungsi pelayanan publik secara prima kepada masyarakat.

c. Faktor Pendukung Internal

Berjalannya implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yang didukung oleh faktor internal di antaranya yaitu dengan adanya ketersediaan anggaran dan terlaksananya kegiatan, sumber daya manusia yang berkompeten dan ketersediaan sarana dan prasana yang ada. Hal ini sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tasikmalaya yang menyatakan bahwa keberadaan ketersediaan anggaran dan terlaksananya kegiatan, sumber daya manusia yang berkompeten dan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada merupakan faktor penting dalam mendukung berjalannya kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara prima di Kota Tasikmalaya.

d. Faktor Pendukung Eksternal

Berjalannya implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya yang didukung oleh faktor eksternal yaitu kemudahan memahami dalam menggunakan inovasi yang baru dan prosedur-prosedur yang harus dilakukan. Inovasi pelayanan GO-DOK bukanlah hal yang rumit karena prosedurnya yang tidak sulit tujuan pelayanan GO-DOK untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan dengan hanya melalui pengiriman berkas secara langsung melalui nomor Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa harus ke kantor kecamatan atau kantor Disdukcapil dan melalui proses antrian terlebih dahulu. Layanan ini diproses di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan akan selesai dalam 1 jam paling lambat dalam 24 jam setelah melakukan pengiriman berkas. Setelah berkas selesai, berkas yang diminta akan langsung dikirim ke alamat yang dituju oleh driver. Pada umumnya masyarakat di era digitalisasi ini sebagian besar sudah menggunakan *smartphone* dan menjadikan media Whatsapp sebagai media komunikasi.

Konsep Strategis yang Dilakukan untuk Mengatasi Faktor Penghambat

Implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kota Tasikmalaya yang diiringi beberapa faktor penghambat didalamnya diatasi melalui upaya-upaya sebagai berikut.

1. Mengoptimalkan sosialisasi dan penyampaian informasi layanan GO-DOK kepada masyarakat.

Secara umum sosialisasi dapat dipahami sebagai proses pemberian informasi dari seseorang kepada orang lain. Sosialisasi dalam suatu kebijakan memiliki fungsi sebagai pemberi keterangan atau data atau informasi dari pembuat kebijakan kepada objek dari kebijakan tersebut. Hal ini ditujukan untuk menghindari adanya salah paham antara pembuat kebijakan dengan objek dari kebijakan.

2. Memberikan pemahaman tentang maksud dan tujuan layanan administrasi kependudukan

Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi penduduk serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik, pemerintahan dan pembangunan.

Melalui layanan GO-DOK maka masyarakat mendapatkan kemudahan akses layanan administrasi kependudukan dengan hanya melalui pengiriman berkas secara langsung melalui nomor Whatsapp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tanpa harus ke kantor kecamatan atau kantor Disdukcapil dan melalui proses antrian terlebih dahulu

3. Mengoptimalkan mobilitas layanan GO-DOK secara menyeluruh dan berkesinambungan

Kegiatan mobilitas dalam pelaksanaan kebijakan yang berkaitan dengan aksi di

lapangan tentunya menjadi hal yang urgen untuk diperhatikan. Mobilitas layanan GO-DOK membutuhkan adanya sarana dan prasarana pendukung baik bagi operator layanan Whatsapp dan petugas layanan pengambilan dan pengantaran dokumen kependudukan.

SIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut, yaitu :

Pertama, implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya telah berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil analisis berupa

- a. *Action programs* melalui sub subkonsep atau indikator *internal actions* dan *external actions*.
- b. *Implementing activities* melalui sub subkonsep atau indikator *content of policy* yang terdiri dari *Interest Affected* (Kepentingan-Kepentingan yang Mempengaruhi), *Type of Benefits* (Tipe Manfaat), *Extent of Change Envision* (Derajat Perubahan yang Ingin Dicapai), *Site of Decision Making* (Letak Pengambilan Keputusan), *Program Implementer* (Pelaksana Program) dan *Resources Committed* (Sumber-Sumber Daya yang Digunakan).
- c. *Context of policy* yang terdiri dari sub subkonsep atau indikator *Power, Interest, and Strategy of Actor Involved* (Kekuasaan, Kepentingan-Kepentingan, dan Strategi dari Aktor yang Terlibat), *Institution and Regime Characteristic* (Karakteristik Lembaga dan Rezim yang Sedang Berkuasa) dan *Compliance and Responsiveness* (Tingkat Kepatuhan dan Adanya Respons dari Pelaksana)

- d. *Outcomes* melalui sub subkonsep atau indikator *impact on society, individuals, and groups* dan *change and its acceptance* yang menunjukkan hasil yang efektif.

Kedua, faktor penghambat dalam Implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut.

- a. Faktor Penghambat Internal
 - Masih kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki
 - Keamanan data masyarakat
- b. Faktor Penghambat Eksternal
 - Rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan GO-DOK
3. Konsep strategis yang dapat dilakukan untuk mengatasi faktor penghambat yang dihadapi dalam implementasi layanan GO-DOK adalah sebagai berikut:
 - Mengoptimalkan sosialisasi dan penyampaian informasi layanan GO-DOK kepada masyarakat.
 - Memberikan pemahaman tentang maksud dan tujuan layanan administrasi kependudukan.
 - Mengoptimalkan mobilitas layanan GO-DOK secara menyeluruh dan berkesinambungan.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik penulis tentang Implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya sebaiknya mempertahankan dan sekaligus

meningkatkan komitmen dalam pengimplementasian layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya. Dengan komitmen tersebut diharapkan Implementasi kebijakan layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya dapat berjalan lebih efektif lagi.

2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya sebaiknya mempertahankan dan memaksimalkan kembali faktor-faktor pendukung dalam pengimplementasian layanan GO-DOK dalam pelayanan administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tasikmalaya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat Kota Tasikmalaya.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebaiknya menerapkan konsep strategis dalam mencegah munculnya hambatan yang sama di periode tahun anggaran berikutnya yang terdiri dari:
 - a. Mengoptimalkan sosialisasi dan penyampaian informasi layanan GO-DOK kepada masyarakat.
 - b. Memberikan pemahaman tentang maksud dan tujuan layanan administrasi kependudukan.
 - c. Mengoptimalkan mobilitas layanan GO-DOK secara menyeluruh dan berkesinambungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Reneka Cipta.
- , 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Grindle, Merilee S. 1980. *Politics and Policy Implementation in The Third World*. New Jersey: Princeton University Press.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jordan, B. (2006). *Public Service and The Service Economy*. Journal of Social Policy..
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Nawawi, Hadari. 2012. *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan*. Yogyakarta: UGM Press.
- Nawawi, Ismail. 2009. *Public Policy (Analisis, Strategi Advokasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: PMN.
- Nazir, Moh. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- , 2013. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy (Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan)*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Siagian, Sondang. 2004. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tachjan. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI dan Puslit KP2W Lemlit UNPAD
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara. Edisi Kedua*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Widodo, Joko. 2009. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing

Winarno, Budi. 2008. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Jakarta: PT Buku Kita

Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: CAPS..

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah