

IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT

Rezky Aprilia¹, Raden Wijaya²

^{1,2} Institut Pemerintahan Dalam Negeri

¹ apriliaaprilrezky@gmail.com, ² radenwijaya@ipdn.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Population Administration Service Information System (SIAK) at the Department of Population and Civil Registration in Bandung. The method used is a qualitative method which intends to understand the phenomenal experience of the research subject, for example behavior, perception, action and so on, historically, and by means of descriptions in the form of words and language in a special natural context and by using it. various natural methods. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The informants used in this study were 15 informants randomly to be used as material. The results of the study indicate that the lack of human resources to compensate for the current tasks and facilities and infrastructure that are still inadequate for services, the need for server space and the need for special applications to monitor the performance of the subdistrict network, the need for strengthening the building and function of the SIAK tower in Disdukcasipil as well as limited personnel for Database Administrators, Networking and SIAK HelpDesk, and a lack of public understanding of the use of the SIAK application.

Keywords: *Implementation, Population Administration Service Information System (SIAK).*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Bandung. Metode yang digunakan yaitu metode kualitatif yang bermaksud untuk memahami fenomenal tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain, secara horistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu Wawancara, observasi dan dokumentasi. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 15 orang informan secara acak untuk dijadikan bahan. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai pelayanan, Perlunya ruang Server dan perlunya aplikasi khusus untuk memonitor kinerja jaringan Kecamatan, Perlunya penguatan Bangunan dan Fungsi Tower SIAK yang ada di Disdukcasipil serta Keterbatasan personil untuk Administrator Database, Networking dan juga HelpDesk SIAK, dan Kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIAK.

Kata kunci: Implementasi, Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (SIAK).

PENDAHULUAN

Indonesia sebagai negara kesatuan, sistem penyelenggaraan pemerintahan dibingkai di dalam kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Dengan adanya otonomi daerah, maka daerah otonom memiliki hak, wewenang, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan sesuai UU RI No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kota Bandung merupakan salah satu kota di Provinsi Jawa Barat yang turut serta berpartisipasi melaksanakan otonomi daerah sesuai Peraturan Pemerintah tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Salah satu kantor pelayanan publik yang memberikan pelayanan di Indonesia adalah Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah perangkat wilayah yang membantu Bupati/Walikota/Kepala Daerah Tingkat II selaku Wakil Pemerintah Pusat dalam rangka pelaksanaan asas dekonsentrasi untuk melaksanakan kebijaksanaan catatan sipil di Daerah dan hanya satu-satunya pelaksanaan utama yang menangani urusan catatan sipil (Berdasarkan: Keputusan MENDAGRI Nomor 54 Tahun 1983). Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebar di kabupaten/kotamadya di seluruh wilayah Indonesia. Salah satu Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat di Kota Bandung tepatnya di Jl. Ambon No.1 Kota Bandung. Kantor ini mampu memberikan pelayanan kepada 80-110 masyarakat setiap hari dengan jam operasional dimulai pada pukul 08.30-15.00. Kantor Pencatatan Sipil merupakan organisasi

yang bergerak dalam pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Sebagai lembaga pelayanan publik yang memberikan pelayanan, maka tuntutan kinerja yang berkualitas merupakan suatu keharusan.

Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan.

Pedoman utama penerapan SIAK diatur dalam Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Pemerintah Nomor 37 tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Selain itu, SIAK juga diatur di dalam Keputusan Presiden Nomor 88 tahun 2004 tentang Pengelolaan Administrasi Kependudukan.

Sebagai salah satu langkah untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah mulai membuat sebuah kebijakan dengan mengadakan program

yang dahulu dikenal dengan Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIMDUK) yang dibuat sekitar tahun 1996. SIMDUK adalah sebuah kebijakan yang diterapkan di daerah kabupaten/kota, dan ditujukan untuk menangani status kependudukan dengan segala perubahannya. SIMDUK sendiri merupakan suatu aplikasi untuk mengelola data kependudukan daerah yang meliputi Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Sensus Penduduk, dan Demografi Penduduk.

Pada pelaksanaannya di lapangan ternyata didapati berbagai kelemahan SIMDUK sebagai sebuah sistem untuk mengelola data kependudukan. Nomor Induk Kependudukan (NIK) pada SIMDUK dapat berubah ketika pemilik NIK berpindah domisili, karena KTP SIMDUK mengikuti nomor urut yang berada di Kecamatan, bukan nomor induk di tingkat kota. KTP SIMDUK juga masih berpotensi terjadinya pemalsuan identitas karena disebabkan kurang detailnya data-data mengenai penduduk seperti pada kolom "pekerjaan" yang biasanya hanya diisi pekerjaan pegawai swasta misalnya.

Berdasarkan hal tersebut pemerintah menggantinya dengan sebuah kebijakan yang baru. Kebijakan baru itu tentunya juga lebih menjawab segala kebutuhan yang diperlukan untuk melengkapi data kependudukan. Untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil.

SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Beberapa manfaat dari penerapan SIAK antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya.

Pada dasarnya sistem informasi administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan secara nasional, regional, dan lokal serta dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi. Pemanfaatan atau implementasi teknologi informasi dalam kegiatan operasional organisasi akan memberikan dampak yang cukup signifikan bukan hanya dari efektifitas dan efisiensi kerja tetapi juga terhadap budaya kerja baik secara personal, antar unit, maupun keseluruhan institusi.

Dalam penyelenggaraan tugas-tugas Dinas Kependudukan mempunyai fungsi sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengendalian penduduk.

- b. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil serta pengendalian penduduk.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang data dan dokumen kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, serta pengendalian penduduk; dan Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

Jenis Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung

Dengan adanya program pemberlakuan Kartu Keluarga (KK) dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tahun 2012, maka seluruh KK dan KTP yang telah diterbitkan harus dilakukan penggantian. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 tahun 2006, Perubahan atas UU No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, diantaranya menegaskan tentang KTP elektronik yang disebut sebagai KTP-el sebagai nomenklatur dan berlaku seumur hidup. Dan pengurusannya menjadi tanggungjawab sepenuhnya pemerintah pusat yang dilaksanakan oleh instansi pelaksana di Provinsi dan Kabupaten/Kota. Nomor Induk Kependudukan menjadi identitas tunggal untuk semua urusan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 62 Tahun 2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung melaksanakan pelayanan bidang kependudukan dan pencatatan sipil, yaitu :

1. Sasaran/Target meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
2. Indikator yang telah ditetapkan di RPJM Kota Kota Bandung 2013– 2018 yaitu : Indek Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Indikator Yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 69 Tahun 2012 Tentang Standar Pelayanan Minimal bidang Pemerintahan Dalam Negeri Di Kabupaten/Kota, yaitu: Cakupan penerbitan Kartu Keluarga, Cakupan penerbitan Kartu Tanda Penduduk;, Cakupan penerbitan kutipan Akta Kelahiran dan Cakupan penerbitan kutipan Akta Kematian dan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Sedangkan Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah Biodata Penduduk, Kartu Keluarga, KTP, Surat Keterangan Kependudukan dan Akta- akta Pencatatan Sipil.

Pegawai adalah unsur pelaksana kegiatan-kegiatan dalam suatu organisasi yang fungsi dan tugasnya telah diatur dalam struktur organisasi dan tata kerja. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka peneliti menganggap perlu untuk menguraikan mengenai keadaan pegawai Bidang Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung diantaranya berdasarkan jumlah pegawai dan tingkat pendidikan. Baik dan buruknya suatu organisasi tidak terlepas dari keadaan pegawai yang akan mempengaruhi pelaksanaan tugas yang telah dibebankan kepada setiap pegawai. Pendidikan di dalam organisasi akan mempengaruhi kemampuan setiap pegawai dalam pelaksanaan tugasnya. Oleh karena itu peneliti akan menyajikan jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan dan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	Paket C	3
2	SMA/SMK	19
3	Paket B	2
4	D3	1
5	S1	30
6	S2	3
Jumlah		58

Sumber: Data Kepegawaian Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Tahun 2019.

Berdasarkan tabel diatas dijelaskan bahwa data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang didasarkan pada tingkat pendidikan, yang dimana paling banyak pegawai tingkat pendidikan S1 sebanyak 30 orang, dan sisanya seperti pada gambar diatas yang sudah peneliti uraikan.

Tabel 2. Data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Golongan No Golongan

No	Golongan	Jumlah
1	IV	4
2	III	29
3	II	21
4	I	4
Jumlah		58

Sumber: Data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2019.

Tabel diatas jumlah golongan paling banyak adalah pegawai golongan III yaitu 29

orang. Banyaknya jumlah pegawai golongan III, diharapkan bahwa pegawai bidang Pencatatan Sipil Kota Bandung memiliki tingkat kualitas dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Tabel. 3 Data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Eselon

No	Eselon	Jumlah
1	IIB	1
2	IIIa	1
3	Iva	3
4	Pelaksana	53
Jumlah		58

Sumber: Data Pegawai Bidang Catatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2019

Data Pegawai bidang Pencatatan Sipil Kota Bandung berdasarkan Eselon menunjukkan, bahwa pegawai dengan eselon pelaksana mendominasi, yaitu sebanyak 53 orang. Sedangkan eselon II hanya satu pegawai saja.

Keadaan Sarana dan Prasarana

Pegawai di dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugasnya senantiasa ditunjang oleh sarana dan prasarana, sebab pegawai tidak melaksanakan tugasnya apabila tidak ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai. Peneliti akan menguraikan dan menjelaskan sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagaimana tampak pada tabel 4.

Sarana dan prasarana yang bersifat administrasi maupun teknis operasional dapat dijalankan dengan efektif dan efisien apabila sarana dan prasarana yang ada di dalam organisasi memadai.

Tabel 4. Data Sarana dan Prasana

No	Nama	Jumlah	Keterangan
1.	Loket terdiri dari:	1 Pusat Informasi	Dijaga 2 orang pegawai untuk semua informasi tentang pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung
	a. Loket (B) Penyerahan Berkas Akta	2 Loket	Satu loketnya dijaga oleh 1 orang pegawai
	c. Loket (5) Pengambilan No Resi	1 Loket	Dijaga oleh satu orang pegawai
	d. Loket Pengambilan Akta Kelahiran	1 Loket	Dijaga oleh satu orang pegawai
2.	Komputer di Loket	3 Komputer	Kondisi Barang baik, hanya terkadang akses internet lambat
3.	Micromatic	2 buah	Kondisi alat terkadang merespon lambat
4.	Meja Loket	3 Buah	Kondisi Barang Bagus
5.	Meja dan kursi Pegawai		
	a. Seksi Kelahiran	17 Buah	
	b. Seksi Perkawinan dan Perceraian	20 buah	
	c. Seksi Perubahan Status anak dan pewarganegaraan serta kematian	21 buah	
6.	Luas Ruang Pegawai Seksi Pencatatan Kelahiran	Panjang x Lebar 8 m x 3 m	
7.	Komputer Pegawai		
	Seksi Kelahiran	17 Buah	
	Seksi Perkawinan dan Perceraian	20 Buah	
	Seksi Perubahan Status anak dan pewarganegaraan serta kematian	21 Buah	
	Seksi Perubahan Status anak dan pewarganegaraan serta kematian	21 Buah	
8.	Ruang Khusus Arsip	belum tersedia	Arsip-arsip dari tahun sebelumnya masih di simpan diruang pegawai bersamaan dengan arsiparsip yang baru

Sumber: Data Sarana Prasarana Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung 2019

Dalam pembahasan ini akan mengevaluasi Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya di lapangan. Konsep yang akan dioperasionalkan dalam penelitian ini adalah konsep mengenai elemen dari suatu kebijakan publik yang diambil pemerintah dalam proses Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Disdukcapil Kota Bandung berupaya melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil kepada masyarakat sesuai prinsip-prinsip Pedoman Standar Pelayanan, namun pelayanan yang diberikan belum maksimal karena keterbatasan perangkat atau media pelayanan. Implementasi dari Sistem pelayanan administrasi kependudukan (SIAK) kota Bandung juga dirasa masih memiliki beberapa kekurangan yaitu:

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai pelayanan.
2. Perlunya ruang Server dan perlunya aplikasi khusus untuk memonitor kinerja jaringan Kecamatan dan sebagai deteksi dini sehingga kendala teknis dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan dapat segera diantisipasi. Perlunya penguatan Bangunan dan Fungsi Tower SIAK yang ada di Disdukcapil sebagai Backbone Induk. Perlunya Penguatan Grounding di beberapa titik Tower. Kerusakan Sistem Website sehingga masyarakat tidak bisa mengajukan pertanyaan dan terhambatnya menjawab pertanyaan masyarakat.
3. Keterbatasan personil untuk Administrator Database, Networking

dan juga HelpDesk SIAK, dan Kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIAK.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomenal tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, tindakan dan lain, secara horistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006). Berdasarkan pendapat yang diatas maka instrumen utama atau instrumen kunci dalam penelitian ini ialah peneliti sendiri, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Wawancara. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data primer dari responden atau informan. Wawancara dilakukan melalui komunikasi lisan secara langsung/tatap muka dengan berpedoman pada pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu untuk memperoleh jawaban-jawaban yang relevan dan mendukung permasalahan yang diajukan dalam penelitian mengenai penerapan Sistem informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kota Bandung. Dari jawaban ini diadakan pencatatan sederhana yang kemudian diolah dan dianalisis menjadi sebuah laporan yang runtun dan terperinci.
2. Observasi. Teknik ini digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan atau peristiwa yang merupakan fokus penelitian. Data hasil observasi akan bersifat melengkapi data hasil wawancara.

3. Dokumentasi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang telah terolah atau tersedia dilokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Adapun alasan pemilihan lokasi tersebut dengan pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintah yang berwenang dalam urusan kependudukan yang ada di Kota Bandung. Dengan kata lain merupakan lokasi yang secara langsung berhubungan dengan objek penelitian yang digunakan sebagai sumber untuk memperoleh data yang diharapkan.

Informan Penelitian

Informan adalah sumber data yang berhubungan dengan pihak ketiga dan data mengenai hal - hal yang melembaga dengan kata lain, informan dapat dikatakan sama dengan responden, informan merupakan orang yang memberikan informasi atau orang yang menjadi sumber data dalam penelitian/ narasumber. Dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, terdapat 58 pegawai. Dari Jumlah tersebut, maka penulis mengambil 15 orang informan secara acak untuk dijadikan bahan penelitian yang terdiri dari: Pegawai Bidang Kearsipan (2 Orang), Pegawai Bidang Pendaftaran dan Pencatatan (2 Orang), Pegawai Bidang Administrasi Kependudukan (2 orang), dan masyarakat (8 Orang). Informan kunci yang dipilih dan ditetapkan sebagai sumber data utama dalam penelitian ini ialah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

TINJAUAN PUSTAKA

Teori George C. Edwards III (2004)

Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

1) Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

2) Sumber daya

Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

3) Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif. Berbagai pengalaman pembangunan dinegara-negara dunia ketiga menunjukkan bahwa tingkat komitmen dan kejujuran aparat rendah. Berbagai kasus korupsi yang muncul dinegara-negara dunia ketiga, seperti Indonesia adalah contoh konkrit dari rendahnya komitmen dan kejujuran aparat dalam mengimplementasikan program-program pembangunan.

4) Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dapat dilihat dari beberapa hal seperti proses-proses yang dilakukan sehari – hari di tempat pelayanan seperti komunikasi, yaitu suatu proses penyampaian informasi dari pejabat atau instansi tertentu yang secara hierarkis berkedudukan lebih tinggi, kepada pejabat atau instansi tertentu untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan informasi yang diberikan untuk dilihat dari

aspek transmisi atau pengiriman berita, aspek kejelasan dan konsistensi. Komunikasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung dengan aparat pelaksana di tingkat kecamatan belum lancar karena terkendala keterbatasan anggaran pada tingkat kecamatan sehingga beberapa data belum dapat diselesaikan tepat pada waktunya yang mengakibatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung menjadi terhambat seperti pembuatan surat keterangan kematian yang harus melewati menggunakan surat keterangan dari pihak kecamatan dan kelurahan.

Sumber daya yaitu sarana yang digunakan dalam implementasi, hal ini dilihat dari aspek staff/personil, informasi dan fasilitas. Sumber daya aparatur yang melayani taat sepenuhnya kepada prosedur tetap yang telah ada, namun kenyataannya ketaatan aparatur masih terkendala dengan masalah masih terjadi gangguan pada server Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung dan juga kenyataan dilapangan menunjukan bahwa personil Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung masih kurang jumlahnya dibandingkan dengan masyarakat yang harus dilayani sehingga terjadi penumpukan berkas ditambah masih kurangnya ruangan penyimpanan berkas yang membuat tempat pelayanan menjadi kurang nyaman

Sikap dari pelaksana dalam melayani masyarakat, dilihat dari aspek pembagian tugas dan aspek insentif. Sikap yang ditunjukkan oleh petugas pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung sikap yang ditunjukkan oleh aparatur sudah menunjukkan sikap yang baik hanya saja untuk ketelitian masih harus ditingkatkan itu ditunjukkan masih adanya keluhan masyarakat akan kesalahan nama pada dokumen kependudukan yang dibuat.

Struktur birokrasi merupakan tatanan organisasi yang mengatur tentang pedoman kerja dan penjabaran wilayah tanggung jawab bagi pelaksana, dilihat dari aspek prosedur standar operasi dan pembagian wilayah tanggung jawab. Struktur birokrasi untuk pelayanan publik administrasi pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung dirasa cukup Panjang dan lama itu dapat dilihat dari pembuatan akta kelahiran dan kematian dimana untuk pembuatan dokumen tersebut diharuskan menunggu selama satu minggu dan datang kembali untuk mengambil dokumen tersebut, sedangkan masyarakat yang sudah terbiasa dengan kecepatan yang dilakukan oleh pihak swasta membuat kurangnya motivasi untuk membuat dokumen – dokumen tersebut.

Dilihat dari aspek implementasinya dalam hal ini akan dikaji berdasarkan model dari *George C. Edwards III*.

Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Dalam hal ini upaya yang harus dilakukan agar tercapainya implementasi komunikasi yaitu Melaksanakan Bimtek peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan; Membangun upgrading grounding dan peningkatan kapasitas backbone induk dengan penambahan beberapa alat pendukung seperti arrester, bak kontrol, dll; Melaksanakan pemeliharaan Jaringan SIAK secara umum untuk memastikan lancarnya konektivitas pelayanan kependudukan di kecamatan; Konsolidasi dan koordinasi pelaporan kependudukan secara terus-menerus; Dilaksanakannya perbaikan website pelayanan adminduk; Menyelenggarakan isbat nikah bagi keluarga kurang mampu untuk terbitnya akta kelahiran bagi anak; Melakukan

Verifikasi dokumen KK; Melaksanakan Bimtek bagi pegawai serta mengikutsertakan dalam pelatihan Profesional maupun pelatihan bidang kependudukan dan pencatatan sipil; Optimalisasi Perekaman KTP Elektronik di kantor Desa/Kelurahan sehingga jaraknya mudah dijangkau masyarakat; Peningkatan koordinasi dengan SKPD serumpun sehingga pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara integrative, terpadu dan menyeluruh; Peningkatan pengawasan program/ kegiatan di lapangan secara intensif dan berkesinambungan; Optimalisasi penggunaan mobil keliling untuk pelayanan yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, melaksanakan pelayanan jemput bola ke Kecamatan-kecamatan, Desa-desa, dan Pelayanan terpadu bersama Instansi Pelayanan lainnya; dan Optimalisasi perekaman KTP Elektronik ke sekolah-sekolah, bagi siswa yang tahun depan akan wajib KTP.

Sumber daya

Sumber daya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor dan sumber daya finansial. sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Adapun dalam pemenuhan dan peningkatan sumber daya yaitu dilakukan upaya-upaya sebagai berikut: dari segi sumber daya manusianya maka sebaiknya diadakan Bimtek peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan; Melaksanakan Bimtek bagi pegawai serta mengikutsertakan dalam pelatihan Profesional maupun pelatihan bidang kependudukan dan pencatatan sipil; Peningkatan koordinasi dengan SKPD serumpun sehingga pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara integrative, terpadu dan

menyeluruh dan meningkatkan pengawasan program/kegiatan di lapangan secara intensif dan berkesinambungan.

Adapun dari segi sarana dan prasarana upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan sumber daya yaitu: Merenovasi ruang server sehingga menjadi lebih representatif dan merekonfigurasi server SIAK untuk memaksimalkan YANDU secara umum; Membangun upgrading grounding dan peningkatan kapasitas backbone induk dengan penambahan beberapa alat pendukung seperti arrester, bak kontrol, dll; Melaksanakan pemeliharaan Jaringan SIAK secara umum untuk memastikan lancarnya konektivitas pelayanan kependudukan di kecamatan; Dilaksanakannya perbaikan website pelayanan adminduk; Pemeliharaan Software, dan Hardware alat pendukung perekaman KTP elektronik secara berkala; Dukungan sarana dan prasarana yang memadai dengan mengoptimalkan sarana dan prasarana yang sudah tersedia sambil melakukan perbaikan-perbaikan; Pengajuan anggaran disesuaikan dengan Kebutuhan untuk tertibnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan memperhatikan prioritas program dan sasaran; Pengendalian dan Evaluasi mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Sosialisasi Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Optimalisasi Perekaman KTP Elektronik di kantor Desa/Kelurahan sehingga jaraknya mudah dijangkau masyarakat; Optimalisasi penggunaan mobil keliling untuk pelayanan yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola ke Kecamatan-kecamatan, Desa-desa, dan Pelayanan terpadu bersama Instansi Pelayanan lainnya; dan Optimalisasi perekaman KTP Elektronik ke sekolah-sekolah, bagi siswa yang tahun depan akan wajib KTP.

Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor. apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Upaya yang dilakukan untuk mendapatkan disposisi yang baik, maka sebaiknya dilakukan hal-hal sebagai berikut: Melaksanakan Bimtek peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan; Konsolidasi dan koordinasi pelaporan kependudukan secara terus-menerus; Pengajuan anggaran disesuaikan dengan Kebutuhan untuk tertibnya Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan memperhatikan prioritas program dan sasaran; Pengendalian dan Evaluasi mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Sosialisasi Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Peningkatan koordinasi dengan SKPD serumpun sehingga pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara integrative, terpadu dan menyeluruh; dan Peningkatan pengawasan program/kegiatan di lapangan secara intensif dan berkesinambungan

Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang (*standard operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan

pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, Ini pada gilirannya menyebabkan aktivitas organisasi tidak fleksibel. Oleh upaya-upaya yang harus dilakukan yaitu: Melaksanakan Bimtek peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan; Merenovasi ruang server sehingga menjadi lebih representatif dan merekonfigurasi server SIAK untuk memaksimalkan YANDU secara umum; Membangun upgrading grounding dan peningkatan kapasitas backbone induk dengan penambahan beberapa alat pendukung seperti arrester, bak kontrol, dll; Konsolidasi dan koordinasi pelaporan kependudukan secara terus- menerus; Melaksanakan Bimtek bagi pegawai serta mengikutsertakan dalam pelatihan Profesional maupun pelatihan bidang kependudukan dan pencatatan sipil; Pengendalian dan Evaluasi mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Sosialisasi Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Peningkatan koordinasi dengan SKPD serumpun sehingga pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara integrative, terpadu dan menyeluruh; Peningkatan pengawasan program/kegiatan di lapangan secara intensif dan berkesinambungan; dan Optimalisasi penggunaan mobil keliling untuk pelayanan yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola ke Kecamatan-kecamatan, Desa-des, dan Pelayanan terpadu bersama Instansi Pelayanan lainnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diketahui bahwa Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota

Bandung sudah sesuai dengan prinsip-prinsip Pedoman Standar Pelayanan, namun pelayanan yang diberikan belum maksimal karena keterbatasan perangkat atau media pelayanan. Implementasi dari Sistem pelayanan administrasi kependudukan (SIAK) Kota Bandung yang masih beberapa kekurangan. Oleh karena itu dilakukan beberapa upaya-upaya untuk mengatasi kekurangan tersebut dengan cara:

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam mengimbangi tugas yang ada saat ini serta sarana dan prasarana yang masih kurang memadai pelayanan, maka upaya yang dilakukan yaitu Melaksanakan Bimtek peningkatan kapasitas pemeliharaan jaringan di tingkat kecamatan; Konsolidasi dan koordinasi pelaporan kependudukan secara terus- menerus; Melaksanakan Bimtek bagi pegawai serta mengikutsertakan dalam pelatihan Profesional maupun pelatihan bidang kependudukan dan pencatatan sipil; Pengendalian dan Evaluasi mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Sosialisasi Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan; Peningkatan koordinasi dengan SKPD serumpun sehingga pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat dilaksanakan secara integrative, terpadu dan menyeluruh; dan Peningkatan pengawasan program/kegiatan di lapangan secara intensif dan berkesinambungan.
2. Perlunya ruang Server dan perlunya aplikasi khusus untuk memonitor kinerja jaringan Kecamatan dan sebagai deteksi dini sehingga kendala teknis

dalam pelayanan kependudukan di Kecamatan dapat segera diantisipasi dengan cara Merenovasi ruang server sehingga menjadi lebih representatif dan merekonfigurasi server SIAK untuk memaksimalkan YANDU secara umum; Pemeliharaan Software, dan Hardware alat pendukung perekaman KTP elektronik secara berkala.

3. Perlunya penguatan Bangunan dan Fungsi Tower SIAK yang ada di Disdukcasipil sebagai Backbone Induk dengan cara membangun upgrading grounding dan peningkatan kapasitas backbone induk dengan penambahan beberapa alat pendukung seperti arrester, bak kontrol, dll;
4. Keterbatasan personil untuk Administrator Database, Networking dan juga HelpDesk SIAK, dan Kurangnya pemahaman masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIAK. Untuk keterbatasan personil dalam Administrator Data base, Networking dan juga HelpDesk SIAK, maka diperlukan Bimtek bagi pegawai serta mengikutsertakan dalam pelatihan Profesional maupun pelatihan bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Dan untuk masyarakat yang kurang memahami aplikasi SIAK hal yang dapat dilakukan yaitu optimalisasi penggunaan mobil keliling untuk pelayanan yang jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola ke Kecamatan-kecamatan, Desa-desa, dan Pelayanan terpadu bersama Instansi Pelayanan lainnya dan mensosialisasikan dari kecamatan ke kecamatan dalam pengoperasian aplikasi SIAK ke masyarakat.

SARAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung maka penulis memberikan saran-saran yang dapat meningkatkan informasi Kependudukan di Kota Bandung,

1. Lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat harus dikelola secara professional agar tujuan dari instansi dapat tercapai.
2. Manfaat yang dihasilkan perlu ditingkatkan lagi kualitas dan kuantitas dalam kemudahan pelayanan kepada masyarakat.
3. Untuk memenuhi harapan diperlukan perubahan cara pandangan dimana masyarakat adalah pihak yang dilayani dan pelayanan lebih efisien dan efektif.
4. Keputusan pelaksanaan SIAK lebih dioptimalkan dan bisa memahami sistem yang digunakan.
5. Pelaksanaan program yang dilaksanakan pemerintah mampu menerapkan pelayanan umum dan cepat yang menjamin kemudahan, kelancaran, dan tepat waktu.
6. Melalui sumber daya diharapkan dapat terlaksananya SIAK dalam pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat baik dari segi substansial maupun teknis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Erwan dan Ratih, Dyah. (2012), *Implementasi Kebijakan Publik*. Gava Media. Yogyakarta
- Edward III, George C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington DC: Congressional Quarterly Press.

Milles, M.B. and Huberman, M.A. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication

Moleong, 2006 *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Redoskarya, Bandung

Dokumen

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah tahun 2014 tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 8 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

www.pemkomedan.go.id/news_detail.php?id=1743