

## +BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. PROFIL DINAS PENCATATAN SIPIL DAN ADMINISTRASI

##### KEPENDUDUKAN

###### a. Latar belakang

Dinas Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 06 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (lembaran daerah Kota Cimahi nomor 207 tahun 2016). Sebagai perwujudan akselerasi programpenataan administrasi kependudukan berdasarkan peraturan pemerintah nomor 37 tahun 2007 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2014 sebagai pengganti dari Undang-Undang Nomor 23 tahun 2003 Tentang Administrasi Kependudukan serta adanya Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional dan terakhir di ubah dengan Peraturan Presiden Nomor 67 Tahun 2011.

Eksistensi dari Dinas Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan ini adalah menyelenggarakan pelayanan publik pada ruang lingkup pelayanan administrative yaitu yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam undang-undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda.

Fokus utama dari pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi adalah

- Pendaftaran penduduk
- Pencatatan sipil dan
- Pengelolaan informasi administrasi kependudukan

Kegiatan pendaftaran penduduk antara lain: penerbitan Kartu Keluarga, KTP, mutasi penduduk, pengelolaan database kependudukan, pencatatan dan penerbitan surat tanda kependudukan, penerbitan kartu identitas penduduk musiman, kartu identitas kerja dan surat keterangan tempat tinggal. Kegiatan pencatatan sipil antara lain: pencatatan dan penerbitan akta kelahiran, pencatatan dan penerbitan akta kematian, pencatatan dan penerbitan akta perkawinan bagi non muslim, pencatatan dan penerbitan akta perceraian bagi non muslim, pencatatan dan penerbitan akta pengangkatan anak, pencatatan dan penerbitan akta pengakuan dan pengasuhan anak. Sedangkan kegiatan pengelolaan administrasi administrasi kependudukan dengan menggunakan SIAK yang merupakan alat untuk memfasilitasi pengelolaan data base kependudukan, penerbitan NIK dan penerapan e-KTP.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi kota, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah menuangkan rencana, program dan kegiatannya dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2012-2017, selanjutnya dalam Renstra Dinas dan dioperasionalkan kedalam DPA Dinas yang tujuannya diarahkan pada pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang administrasi

kependudukan tanpa diskriminasi, meningkatkan kesadaran penduduk untuk berperanserta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, menyediakan database kependudukan yang lengkap dan akurat, mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional dan lokal serta untuk penerbitan dokumen kependudukan yang legalitasnya diakui semua pihak.

b. Visi dan Misi

Berdasarkan visi dan misi Kota Cimahi yang telah ditetapkan demi mendukung visi dan misi Kepala Daerah dan adanya pertimbangan faktor-faktor pendukung dan penghambat organisasi serta beberapa kebijakan pemerintah tingkat atas maka visi yang ditetapkan oleh Dinas pencatatan sipil dan administrasi Kota Cimahi yaitu:

VISI

*“Terwujudnya Tertib Administrasi Kependudukan melalui Sistem Jaringan dan data penduduk yang handal berbasis Informasi Teknologi”.*

Demi terwujudnya visi maka disusunlah misi sebagai berikut,

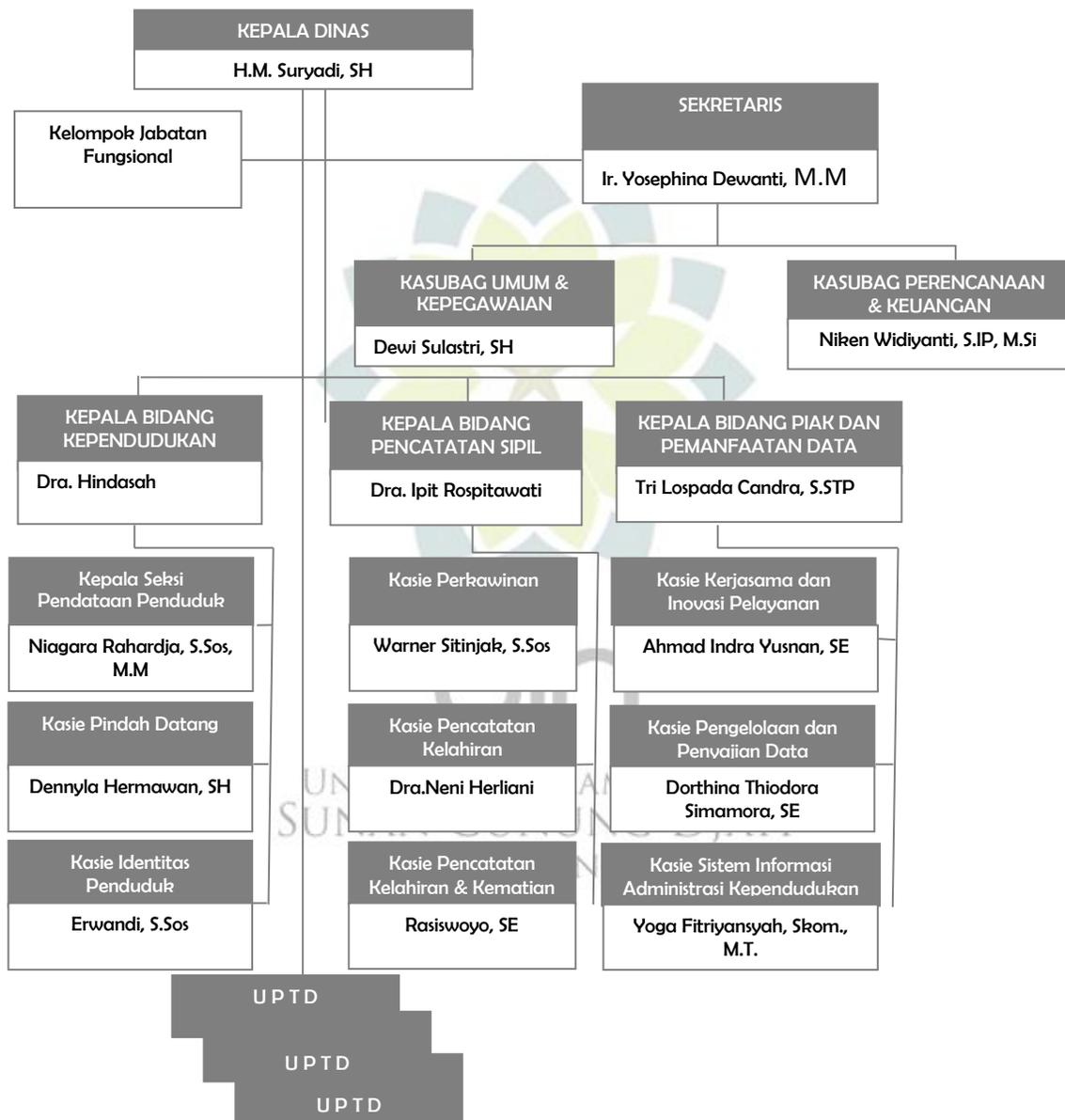
1. Meningkatkan kualitas dan duantitas jaringan dan data administrasi kependudukan.
2. Meningkatkan kualitas di bidang Informasi Data dan Kependudukan.
3. Meningkatkan pelayanan di bidang Pencatatan Sipil.
4. Pengendalian Migrasi dan Urbanisasi Penduduk.
5. Penguatan Kesekretariatan dalam mendukung administrasi kependudukan.

## 6. Peningkatan Koordinasi kelembagaan.

### c. Struktur Organisasi

Sebagaimana dimaklumi bersama bahwa berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan berarti dimulainya penataan yang berkaitan dengan kependudukan yang hampir terlupakan selama 61 tahun. Betapa rumit dan besarnya beban yang harus diselesaikan terkait dengan kebutuhan data dalam pelaksanaan kebijakan nasional baik menyangkut aspek hankam maupun politik maka dibentuklah Dinas kependudukan yang organisasinya mandiri dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2007 nomor 89, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4750) Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 8 tahun 2008 tentang Dinas daerah, diubah dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 2 tahun 2011 tentang Dinas Daerah dan terakhir diubah lagi dengan Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cimahi (Lembaran Daerah Kota Cimahi Tahun 2016 Nomor 207).

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cimahi Tahun 2017 adalah sebagai berikut:



Gambar 4.1

struktur organisasi Dinas Pencatatan Sipil dan Administrasi Kependudukan

## B. Hasil penelitian

Penelitian tentang implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini dilakukakn karena adanya fenomena-fenomena yang ada dilapangan khususnya di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi, seperti banyak masyarakat yang memiliki nik ganda, KTP bermasalah, kartu keluarga bermasalah, pembuatan ktp yang lama dan lain sebagainya. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengetahui apa yang menjadi permasalahan dan bagaimana implementasi kebijakan tentang administrasi kependudukan yang merupakan panduan dalam mengatur kependudukan masyarakat. Untuk mengetahui implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan pada dinas pencatatamn sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi ini peneliti menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Horn dan Van Meter yang menyebutkan bahwa ada enam dimensi yang harus diperhatikan dalam keberhasilan sebuah implementasi kebijakan yaitu: Tujuan dan sasaran kebijakan, Sumber daya, Karakteristik organisasi pelaksana, Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan pelaksanaan, Disposisi, Lingkungan ekonomu, sosial dan politik. Keenam dimensi tersebut sangat menentukan keberhasilan sebuah implementasi kebijakan.

### 1. Standar Dan Sasaran Kebijakan

Dimensi pertama dalam mengukur keberhasilan implementasi sebuah kebijakan adalah mengetahui standar dan sasaran dari kebijakan yang dibuat. sebuah kebijakan harus mempunyai standar dan sasaran yang jelas agar dapat

terlaksana dengan baik. Karena apabila tidak ada standar dan sasaran yang jelas akan mudah menimbulkan kesalahan-kesalahan diantara para pelaksana kebijakan. Juga Standar dan sasaran kebijakan dari sebuah kebijakan dapat diketahui dengan mengetahui tujuan kebijakan yang ditetapkan. Untuk mengetahui hal tersebut, penulis mewawancarai informan dengan pertanyaan: “apakah ada standar yang menjadi tolak ukur keberhasilan implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini?” adapun jawaban dari beberapa informan tersebut adalah :

1. Informan pertama yaitu ibu Ade sebagai Kepala Bidang Dalam Pelayanan Pendaftaran Penduduk Di Kantor Dinas Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan pada jum'at 03 april 2019 pukul 10.00 mengatakan :

”menurut saya standar keberhasilan kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini adalah terletak pada indikator kinerja dan target kinerja dan apakah terlaksana sesuai sengan aturan yang telah ditetapkan atau tidak. Karena dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan pasti telah ada aturan yang ditetapkan dan dalam penerapannya harus tepat sasaran sedangkan pada kebijakan ini sasarannya adalah masyarakat yang mempunyai keluhan identitas seperti NIK mereka yang ganda atau masalah masalah lainnya.

2. Informan yang menduduki jabatan Kepala Seksi Pendataan Penduduk Di Dinas Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi Ibu Ratih Jubaedah pada jum'at 03 mei 2019 pukul 13.30 :

”standar keberhasilan sebuah kebijakan itu dapat diukur melalui keberhasilan pelayanan yang kita dapat lihat dari sejauh mana ketegasan dan keberhasilan SOP yang dijalankan, karena sebuah kebijakan akan berhasil harus dilakukan dengan prosedur dan aturan yang benar. Karena peraturan ini akan menunjukan apa yang harus dilakukan oleh

petugas, sehingga dapat menyelesaikan permasalahan masyarakat mengenai data dan identitas mereka”

3. Informan yang selanjutnya Adalah Ketua Seksi Identitas Penduduk Di Dinas

Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan Bapak Erwandi pada 03 april 2019 pukul 11.00

”standar keberhasilan kebijakan itu dapat dilihat dari cara pegawai menyelesaikan masalah masyarakat yang sesuai prosedur atau tidak dan selesai atau tidak masalah tersebut. Karena dapat dikatakan berhasil apabila kita dapat menyelesaikan masalah masyarakat tersebut.”

Berdasarkan beberapa jawaban informan diatas, dapat dilihat adanya perbedaan dalam menentuka standar sebuah kebijakan, sesuai dengan bidang-bidang yang ada seperti apabila pada bidang pelayanan pendaftaran penduduk, yang menjadi standat keberhasilan kebijakan adalah sebagaimana yang telah ditetapkan pada indikator kerja dan target kerja. Sedangkan dalam bidang identitas dan pendataan penduduk, standar dari sebuah kebijakan adalah keberhasilan dari pelayanan yang dilakukan yang tidak luput dari peran SOP yang harus di laksanakan dengan baik dan adil.

Adapun dari pemaparan informan tersebut dapat peneliti lihat bahwa persamaan pada setiap standar kebijakan adalah dimana semua standar yang ditetapkan harus berjalan sesuai dengan SOP (*standard operational procedure*) yang telah ditetapkan. Sehingga dalam pelaksanaannya dapat terkontrol dengan baik oleh masing-masing bidang.

Dalam keberjalanan kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota

cimahi, SOP sangat berpengaruh baik, berbeda dengan teori Edward III. Berdasarkan hasil penelitian Edward III yang dirangkum oleh Winarno (2005:152) yang menjelaskan bahwa : “SOP sangat mungkin menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP penghambat implementasi.” Namun pada kenyataannya hal itu tidak berlaku pada implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi. Di dinas ini SOP berpengaruh sangat positif dalam implementasi kebijakan.

## 2. Sumber Daya

Dalam suatu implementasi kebijakan yang paling penting adalah sumber daya manusia. Karena mereka selaku implementator yang dapat mensukseskan ataupun menggagalkan pelaksanaan sebuah kebijakan mereka harus memiliki kualitas yang sesuai dengan yang dibutuhkan atau dengan yang telah ditetapkan oleh dinas yang berkaitan. Untuk mengetahui kualitas sumber daya manusia yang ada di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan, peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan “apakah jumlah sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya financial berpengaruh terhadap implementasi kebijakan?” dan berikut jawaban dari para informan:

1. bapak Dani Kurniawan selaku staf PNS dalam pengimplemestasian kebijakan

ini mengatakan bahwa :

“sumber daya manusia dan finansial atau anggaran ya, itu memang berpengaruh. Dalam hal pegawai atau SDM belum tentu yang pegawainya banyak akan menjamin implementasi sebuah kebijakan akan baik, juga sebaliknya belum tentu sebuah dinas dengan pegawai berjumlah sedikit akan gagal dalam melaksanakan sebuah kebijakan. Karna apa? Karna bukan kuantitas yang mengukur keberhasilan kebijakan melainkan kualitas (kegigihan, kerajinan dan kedisiplinan) dari pegawai tersebut. Maka dari itu dibutuhkan sumber daya manusi yang berkualitas dalam mengolah sistem informasi administrasi kependudukan ini. kalau di dinas ini mah menurut saya sumber dayanya dapat melaksanakan tugasnya dengan cukup baik, namun masih kurang dalam segi kuantitas. Karena sering kali kita selaku pegawai yang berhadapan dengan masyarakat kewalahan dalam menghadapi banyaknya masyarakat yang datang. Kalo mengenai sumber daya finansialnya, menurut saya ini sudah cukup.”

2. Dra. Hindasah sebagai kabid kependudukan yang mengatakan bahwa:

“jelas keduanya sangat berpengaruh. sumber daya manusia disini sebenarnya masih sangat terbatas. Dapat dilihat ya bahwa para pelayan publik yang didepan itu, mereka semua merupakan THL (tanaga harian lepas). Ada beberapa ASN (aparatur sipil negara) yang didepan. Hanya tiga orang ASN yang melayani masyarakat. Sisanya itu semua THL. Jadi memang kita disini itu kekurangan SDM yang berkualitas, karena belum maksimal. Itu menurut saya.dan dalam rekrutmen tenaga kerja itu harus merupakan kebijakan pemerintah pusat, hal ini juga bersangkutan dengan sumber daya finansial tentunya. Karena terbatasnya sumber daya finansial menjadi kendala dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, jadi keduanyaapun berkaitan.”

3. Bapak Yudi selaku salah satu karyawan tetap bidang kependudukan

“sumber daya manusia atau bias di sebut pegawai ya dan sumber daya finansial atau bias di sebut anggaran itu berpengaruh. Karena sumber daya manusia adalah yang menjalankan kebijakan ini dan anggaran itu sangat membantu dalam prosesnya. Dan Alhamdulillah disini saya rasa untuk keduanya sudah cukup bagus, baik dari kualitas kerja sumber daya manusianya maupun anggaran yang telah ditetapkan.

4. Bergitu pula dengan yang dirasakan oleh ibu Dortina sebagai kasie pengolahan data. Beliau mengatakan bahwa:

“tentu keduanya berpengaruh. Dan kalo di bidang ini sudah cukup. Karena pekerja yang ada pun dapat mengerjakan tugas dan fungsinya dengan baik, mereka juga mentaati peraturan yang berlaku di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan ini. Dan kalo sumber daya finansialnya itu di sesuaikan saja dengan pendapatan daerah. Karena kalaupun kita terlalu menuntut itu justru akan tidak baik bagi pelaksanaan setiap kebijakan yang ditetapkan.”

Dari pemaparan keempat narasumber ini, perbedaannya adalah dari segi kebutuhan Dinas Pencatatan Sipil Dan Administrasi Kependudukan Kota Cimahi terhadap kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dan sumber daya finansialnya. Narasumber 1 berpendapat bahwa yang dibutuhkan adalah kuantitas atau jumlah SDM dan beliau merasa sudah cukup dalam hal sumber daya finansial, sedangkan narasumber 2 berpendapat bahwa yang dibutuhkan di dinas ini sekarang adalah kualitas pegawai, karena menurutnya dalam segi kuantitas atau jumlah pegawai itu sudah cukup. Dan lagi dalam hal sumber daya finansial itu masih kurang yang menyebabkan kurangnya kualitas sumber daya itu tersendiri.

Persamaannya adalah bahwa memang sumber daya manusia dan sumberdaya finansial itu berpengaruh terhadap implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini. dalam hal sumber daya manusia haruslah sumber daya manusia yang berkualitas. Karena untuk menjalankan sebuah kebijakan para pegawai harus sangat memahami dan mengerti mengenai apa yang mereka kerjakan.

Walaupun dalam kebutuhannya narasumber ada yang berbeda pendapat, namun keduanya tidak dapat dipisahkan karena keduanya itu berhubungan. Sesuai dengan teori sumber daya menurut Edward III mengenai sumber daya manusia yang disebut staf bahwa sumber daya yang paling utama adalah staf atau sumber daya manusia. Kegagalan yang sering terjadi dalam suatu implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh staf yang tidak mencukupi dan memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan staf atau implementator saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dengan keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan. Jadi untuk mencapai implementasi yang baik, dibutuhkan sumberdaya yang seimbang antara kuantitas dan kualitasnya.

#### 1. Komunikasi Antar Organisasi dan Penguatan Aktivitas

Dalam berbagai program implementasi kebijakan, sebuah realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi yang terkait yaitu dengan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program tersebut. Jangan sampai terjadi miskomunikasi dalam hal apapun apalagi dalam penyampaian kebijakan yang akan diberlakukan. Terkait kebijakan SIAK yang terdapat di PEMKOT Cimahi peneliti melakukan wawancara dengan informan dengan pertanyaan “apakah masyarakat harus tahu mengenai kebijakan ini dan bagaimana komunikasi yang terjalin antara dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan dengan lembaga lain yang bersangkutan seperti kecamatan dan desa?”. Berikut jawaban para narasumber

1. Ibu Dewi selaku staf paling bawah dalam pelaksanaan kebijakan tersebut

mengatakan bahwa:

“jelas masyarakat harus tahu tentang kebijakan tersebut. Adapun penyampaian kepada lembaga yang bersangkutan saya rasa sudah baik dilihat dari respon masyarakat yang antusias dalam melaksanakan perbaikan dan kelengkapan identitas mereka. Walaupun suka ada masyarakat yang datang kesini tapi tidak tahu apa yang harus mereka lakukan dan harus kebagian apa. Adapun cara yang saya lakukan adalah dengan langsung memberi tahu warga yang datang ke dinas untuk memperbaiki identitas mereka dan tentu saya tahu apa yang harus saya sampaikan pada masyarakat karena atasan saya selalu mengkomunikasikan seluruh informasi dalam rapat bagian dinas dengan sangat jelas, sehingga saya faham dan mengerti apa yang harus saya lakukan”

2. Bapak Ahmad Indra Yusnan selaku kasie kerjasama dan inovasi pelayanan

bahwa:

“ masyarakat harus tahu tentang adanya kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini, dan kita sampaikan juga hal ini lebih spesifik. Dan kita juga sudah melakukan rapat rutin ya. Rapatnya itu tiga bulan satu kali ya.satu kali dengan kepala seksinya, satu kali dengan petugas registrasinya yaitu petugas kelurahan yang dibebankan untuk melaksanakan penghubung penyelenggaraan kebijakan ini. Di acara seperti itu kita sampaikan mengenai kebijakan dan berbagai program yang dilaksanakan untuk menunjang keberhasilannya.”

3. Pak Khaeru selaku pegawai tetap bagian pemanfaatan informasi administrasi kependudukan dan pengolahan data:

“demi kelancaran realisasi dari kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini kita sosialisasikan tidak hanya pada aparaturnya saja, namun kita juga sampaikan kepada masyarakatnya langsung sebagai himbuan agar masyarakat mengetahui bahwa sangat penting mengurus permasalahan identitas mereka dengan pribadinya masing-masing/tidak dengan mewakilkan orang lain. Salah satu contoh sosialisasinya yaitu dengan mengikuti kegiatan carfreeday.”

Persamaan dari jawaban para narasumber adalah bahwa mereka sama sama berpendapat bahwa masyarakat harus mengetahui tentang adanya kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan.

Sedangkan dari pemaparan informan tersebut juga peneliti dapat menganalisis adanya perbedaan dalam komunikasi yang dilakukanan oleh para informan. Ada yang melakukan penyampaian dengan melalui pemahaman yang diberikan kepada pegawai pelayanan untuk langsung menyampaikan informasi mengenai kebijakan ini kepada masyarakat yang menemui masalah dalam identitas mereka. Ada pula informan yang menyampaikan informasi mengenai kebijakan dan program pendukungnya melalui aparatur pemerintahnya saja seperti aparatur desa dan kecamatan. Namun walaupun berbeda cara penyampaiannya, namun tujuan pemberitahuan kebijakakn kepada masyarakat ini sama, yaitu agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami mengenai kebijakan ini, program yang sedang dilaksanakan oleh pemerintah dan bahwa pentingnya melaporkan setiap peristiwa kependudukan yang terjadi pada mereka.

Penelitipun dapat melihat bahwa memang komunikasi yang terjalin antara dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan dengan lembaga yang bersangkutan itu berjalan dengan baik. Walaupun masih ada desa yang dalam penyebaran informasinya tidak disebarkan merata kepada masyarakat karena pemerintah hanya memberi informasinya kepada aparatur kecamatan atau desanya saja.

Apabila dihubungkan dengan teori yang dikemukakan oleh Edward III bahwa dalam hal komunikasi itu terdapat 3 indikator, yaitu kejelasan, transmisi dan konsistensi, maka apabila dilihat dari respon masyarakat dan adanya program tetap yaitu rapat rutin tiga bulan satu kali itu berarti komunikasi yang dilakukan oleh pihak dinas telah cukup.

#### 4. Karakteristik Agen Pelaksana

Dalam suatu implementasi kebijakan agar tercapai keberhasilan yang maksimal, harus mengetahui karakteristik dari agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program kebijakan yang telah ditentukan. Maka dari itu, peneliti melakukan wawancara kepada informan dengan pertanyaan “bagaimana peran struktur birokrasi dalam kegiatan yang dilaksanakan di dinas ini?” dan jawaban para narasumber sebagai berikut:

##### 1. Ibu Dortina selaku kasi bagian data kependudukan menyebutkan bahwa:

“peran struktur birokrasi disini baik dan kalo saya rasa kegiatan yang ada di sini itu sudah cukup terorganisasi. Itu tentunya tidak luput dari bantuan dan arahan dari kepala bagian juga. Beliau selalu mengontrol kinerja karyawan bawahannya dengan teratur dan beliau juga sering memberikan semangat kepada kita selaku bawahan beliau, salah satu caranya yaitu dengan sering beliau berbaur dengan kita. Hal itu membuat kita merasa dirangkul dan diperhatikan oleh beliau dan masih banyak lagi bentuk perhatian beliau pada kita yang membuat kitapun nyaman dan semangat.”

2. Pak Dani Kurniawan selaku salah satu ASN bidang pelayanan yang mengatakan

bahwa:

“ peran struktur birokrasi disini sangat besar karena keberjalanan sebuah kebijakan pasti memerlukan dukungan dari berbagai pihak baik itu dari luar maupun dari dalam. Termasuk dari atasan kita dan yang saya rasakan adalah bahwa atasan saya sangat mengayomi kepada bawahannya. Dan pula pada penerapan peraturan yang ada beliau sangat adil kepada seluruh karyawannya menegur yang salah dan mengingatkan tentang peraturan yang seharusnya dijalankan. Sehingga tidak menimbulkan kecemburuan sosial antar pekerja.”

3. Ibu Dewi sebagai THL yang bersangkutan langsung dalam menangani

permasalahan identitas masyarakat kota cimahi mengatakan bahwa :

“dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan ini memiliki kegiatan atau program yang telah berjalan dengan baik. Walaupun terkadang ada atasan yang kurang perhatian kepada perilaku bawahannya yang melanggar aturan. Dan ada juga atasan yang terkadang susah memisahkan urusan pribadi dengan urusan organisasi, dan kadang atasan saya tidak menegur yang salah dan hanya bicara saja pada pegawai tersebut tapi itu tidak membawa perubahan sikap pada pegawai yang salah itu yang terkadang menyebabkan adanya kecemburuan sosial kepada para pegawainya.”

Dari jawaban narasumber diatas perbedaan dari masing-masing narasumber adalah terdapat di narasumber 2 dan 3. Yang mana kedua narasumber tersebut ada yang berpendapat bahwa memang atasannya sangat adil dalam menegur kesalahan namun ada juga yang menyebutkan bahwa atasannya kurang adil dalam menegur yang menimbulkan adanya kecemburuan sosial antar pegawai.

Persamaannya adalah pendapat mereka mengenai kegiatan yang dilaksanakan oleh dinas, bahwa kegiatannya telah berjalan dengan baik.

Penulis menganalisis dari jawaban para narasumber dan pengamatan penulis pada saat penelitian bahwa dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan ini memiliki disiplin yang baik dalam hal tata tertib pegawai. Dan sikap mereka kepada sesama dan kepada atasan saling menghormati, taat pada atasan dan memiliki keramahan yang begitu besar kepada masyarakat. Jika dikaitkan dengan salah satu teori implementasi kebijakan menurut Grindle yang mengatakan bahwa dirasa penting dalam proses pelaksanaan suatu kebijakan kepatuhan dan respon dari para pelaksana kepada kebijakan dan struktur juga SOP yang telah ditetapkan.

#### 5. Disposisi Implementator

Dalam implementasi kebijakan, sikap atau disposisi implementator dibedakan menjadi tiga hal yaitu: Respon implementator terhadap kebijakan yang terkait dengan kebijakan implementator untuk melaksanakan kebijakan publik; kondisi, yakni pemahaman terhadap kebijakan yang telah ditetapkan; dan intensitas disposisi implementator. Ketiga hal tersebut sangat berkaitan satu sama lain. Apabila respon dari pegawai sudah negatif, maka kedua unsur selanjutnya pun kemungkinan besar akan negatif. Seorang pegawai harus berkeinginan dan siap dalam melaksanakan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Kesiapan implementator dalam melaksanakan kebijakan ini akan mempengaruhi pada kinerja seorang pegawai. Oleh karena itu, kesediaan dari pegawai dalam mengimplementasikan kebijakan sangat penting. Kesetujuan seorang pegawai terhadap kebijakan akan mendorong pegawai untuk mengetahui dan memahami

mengenai kebijakan tersebut dan bagaimana menerapkan kebijakan tersebut pada porsinya. Maka dari itu peneliti melakukan wawancara dengan pertanyaan “bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai adanya kebijakan mengenai SIAK ini dan bagaimana sikap bapak dalam menjalani kebijakan SIAK ini?” jawaban narasumber sebagai berikut:

1. pak Dani Kurniawan selaku salah satu ASN bidang pelayanan yang mengatakan bahwa:

“saya sangat menyetujui adanya kebijakan mengenai SIAK ini. Karena dengan adanya kebijakan SIAK ini pemerintah dapat mengelolakan data secara teratur apalagi ketika kebijakan ini terus dikembangkan dengan berbagai aplikasi yang menunjang dalam proses pengolahan data ini, seperti SIAK konsolidasi pusat yang dapat menghubungkan data di dinas ke kementrian, sehingga kami selaku pegawai dapat lebih mudah dalam melakukan pemeriksaan data masyarakat dan saya merasa sangat terbantu sekali apalagi dengan adanya aplikasi SIAK konsolidasi pusat dan lain-lain yang mendukung implementasi kebijakan ini di jalankan semakin mudah.”

2. Ibu Ade sebagai kepala bidang dalam pelayanan pendaftaran penduduk di kantor dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan pada jum’at 03 april 2019 pukul 10.00 mengatakan :

“saya sangat respek dan mendukung dengan adanya kebijakan ini. Karena kebijakan ini dapat mempermudah kinerja pegawai sehingga pegawainya antusias dan itu berpengaruh pula pada sikap dari para pegawai. Kan dalam sikap seorang pelayan publik haruslah baik dan ramah. Dan menurut saya dalam mengimplementasikan kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini sudah sesuai. Apalagi kita menerapkan prinsip 5s yaitu: senyum sapa salam sopan dan santun.”

2. Bapak Ahmad Indra Yusnan, selaku kasie kerjasamma dan inovasi pelayanan mengatakan:

“saya mendukung adanya kebijakan mengenai SIAK ini dan sikap para karyawan dalam merealisasikan kebijakan ini sudah baik.walaupun memang kita itu harus belajar dengan pengalaman karena memang belum ada pelatihan khusus dalam hal pelayanan publik untuk lingkungan dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi ini.jadi ya kita bertahap lambat dalam penyesuaian sikap dengan masyarakat karena kita harus belajar dari pengalaman yang telah dialami. Dan karena semakin mudah dalam mengoprasikan data, terkadang para pegawai terlalu santai dalam menjalankan tugasnya”

Dari jawaban yang dipaparkan oleh para narasumber, terdapat perbedaan yaitu ada narasumber yang mengatakan bahwa kemudahan dalam mengoprasikan data ini mendukung perbaikan sikap dari para pegawai, da nada yang berpendapat bahwa justru dengan sangat mudahnya pegawai mengoprasikan data, menyebabkan pegawai itu terlalu santai. Sehingga lalai dalam mengerjakan tugasnya.

Adapun persamaannya yaitu para narasumber sama-sama merasa terbantu dengan adanya kebijakan ini yang memunculkan program, sistem bahkan aplikasi yang dapat mempermudah dalam pengolahan data masyarakat.

Jika dilihat dari jawaban yang diberikan oleh narasumber, mayoritas pegawai dapat dinilai berdisposisi baik dan menurut Edward III apabila disposisi dari pelaksana telah baik, maka dia dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Dan dalam teori van horn dan van meter juga disebutkan bahwa apabila respon implementator positif, maka besar kemungkinan keberhasilan kebijakan yang dijalankan.

### 3. Kondisi Lingkungan Sosial, Politik Dan Ekonomi.

Kondisi lingkungan ekonomi, sosial dan politik sangat mempengaruhi terhadap keberhasilan implementasi suatu kebijakan, karena lingkungan itu pula yang menjalankan suatu kebijakan. Suatu kebijakan itu ada karena adanya tuntutan dari lingkungan. Untuk mengetahui dukungan lingkungan politik, sosial dan ekonomi terhadap implementasi kebijakan ini peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan dengan pertanyaan “ apakah kondisi lingkungan sosial politik dan ekonomi mempengaruhi implementasi kebijakan mengenai SIAK ini?” dan jawaban para informan adalah:

#### 1. Pak Erwandi selaku kasi identitas penduduk mengatakan:

“lingkungan sosial, politik dan ekonomi kota cimahi ini mendukung terhadap implementasi mengenai SIAK, karena dapat dilihat bahwa masyarakat antusias berbondong-bondong dalam merespon undangan yang kami sebarakan melalui desa. Walaupun memang kalau dalam segi ekonomi masih kurang, terbukti dengan kurangnya fasilitas kursi di ruang tunggu”

#### 2. Pak Dani Kurniawan selaku staf ASN, mengatakan:

“dalam hal lingkungan sosial politik dan ekonomi menurut saya mendukung baik itu dari sisi politik, sosial dan ekonominya. Karena sampai saat ini masyarakat sangat antusias dalam memenuhi panggilan kami melalui surat undangan untuk pemutakhiran data mereka. Adapun masalah ekonomi itu juga mendukung, terbukti dengan cukupnya fasilitas yang ada. Seperti computer yang memadai dan ruangan yang cukup.”

Dari pernyataan tersebut dapat ditarik persamaan bahwa lingkungan politik dan sosial di kota cimahi itu mendukung dalam proses keberhasilan implementasi kebijakan mengenai SIAK ini, terbukti dengan antusiasme masyarakat yang banyak.

Adapun perbedaannya itu terletak pada lingkungan ekonomi yang mana menurut pak erwandi dari segi ekonomi itu sudah cukup, sedangkan menurut pak dani dalam segi ekonomi itu masih kurang.

Namun apabila dilihat pada saat beberapa kali peneliti melakukan penelitian, dalam segi ekonomi sudah cukup. Karena fasilitas memang sudah cukup. Adapun ketika masyarakat terlalu banyak, memang kursi dalam ruang tunggu itu tidak cukup dan terpaksa menunggu dengan berdiri. Namun itu jarang terjadi.

Dalam hal lingkungan ini sesuai dengan pendapat weimer dan Vining sebuah kebijakan harus sesuai dengan tuntutan lingkungan. Lingkungan tempat kebijakan harus dioperasikan karena akan mempengaruhi keberhasilan suatu kebijakanlingkungan ini mencakup lingkungan sosial, politik ekonomihankam dan fisik atau geografis karena suatu kebijakan yang berhasil diimplementasikan disuatu daetah belum tentu berhasil diimplementasikan didaerah lain.

### C. Pembahasan

Penelitian ini mendeskripsikan mengenai implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan pada dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi. Berdasarkan hasil penelitiandiatas, pembahasan ini meliputi aspek implementasi kebijakan menurut Van Horn dan Van Meter yaitu terdapat enam dimensi, sebagai berikut

Dimensi pertama dalam keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah standard dan sasaran kebijakan. Suatu kebijakan agar dapat terimplementasi dengan baik harus memiliki standar dan sasaran yang jelas. Dengan adanya standar dan sasaran yang jelas dapat memudahkan implementator dalam mengimplementasikan sebuah kebijakan. Adapun menurut Van Horn dan Van Meter dalam menentukan standard an sasaran jangan terlalu idealis, karena itu dapat menyebabkan kerumitan dalam hal implementasi kebijakan. Adapun dari penelitian diatas standar dari sebuah kebijakan itu berbeda-beda sesuai dengan bidang yang dijalankan. Hal ini tidak membuat sebuah standar kebijakakan kehilangan kejelasan, karena perbedaan standar yang terdapat pada dinas ini dapat disatukan dengan adanya satu pedoman yaitu SOP yang berlaku dalam menjalankan implementasi tersebut. Menurut Edward III yang dirangkum oleh winarno (2005:152) yang menjelaskan bahwa : “SOP sangat mungkin menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan. Dengan begitu, semakin besar k kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP penghambat implementasi.” Walaupun pada kenyataanya pada implementasi kebijakan sistem informasi administrasi kependudukan pada dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi berbeda. Karena justru dengan berpatokan pada SOP semua tujuan kebijakan dapat dicapai walaupun dengan standar kebijakan yang berbeda. Adapun mengenai sasaran kebijakan. Menurut

hasil penelitian bahwa sasaran kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini adalah sama yaitu masyarakat yang memiliki masalah atau kendala dalam data identitas mereka. baik itu yang berasal dari kesalahan yang dibuat oleh pegawai maupun kesalahan yang dibuat oleh masyarakat itu sendiri

Dimensi yang kedua adalah sumber daya. Dalam hal sumber daya ini ada dua cakupan yaitu sumber daya manusia dan sumber daya finansial. Berdasarkan hasil penelitian diatas antara sumber daya manusia dan sumber daya finansial dengan standard an sasaran kebijakan itu memiliki keterkaitan. Karena bagaimanapun dalam mewujudkan suatu standar yang baik demi mewujudkan tujuan yang telah ditentukan itu dijalankan oleh seorang implementator. Dari penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi adalah sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia yang berkualitas akan mampu mewujudkan implementasi kebijakan dengan baik dan benar. Dan karena itu pada hasil penelitian diatas dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan membutuhkan sumber daya yang berkualitas. Kurangnya sumber daya yang berkualitas di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi dapat dipicu oleh kurangnya sumber daya finansial yang mendukung. Salah seorang informan di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi menyebutkan bahwa “kurangnya sumber daya manusia yang berkualitas adalah karena belum adanya pelatihan khusus bagi pelayanan yang terdapat di dinas karena tidak ada anggaran untuk

melaksanakan kegiatan tersebut.” Dari pemaparan itu dapat dikatakan bahwa untuk mendapatkan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan adanya pelatihan, dan untuk mewujudkan adanya pelatihan itu memerlukan anggaran yang dikeluarkan.

Dimensi yang ketiga adalah komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas. Dalam sebuah implementasi, komunikasi adalah jantungnya. Dari hasil penelitian diatas komunikasi yang baik akan membangun koordinasi yang baik pula sehingga dalam implementasi suatu kebijakan itu dapat terlaksana dengan baik. di dinas pencatatan sipildan administrasi kependudukan kota cimahi, proses komunikasi yang dilakukan oleh dinas kepada lembaga yang bersangkutan itu sudah terlaksana dengan baik. Penyampaian informasi yang terstruktur menjadi salah satu factor pendukung yang kuat dalam baiknya sebuah komunikasi. Dan dalam penyampaian informasi pun dapat di sampaikan dengan jelas dan konsisten. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Edward bahwa ada tiga hal yang mempengaruhi keberhasilan atau baik buruknya sebuah komunikasi, yaitu, transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dapat dilihat dari hubungan baik yang tercipta antara dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi dengan lembaga yang bersangkutan itu telah membuktikan bahwa memang komunikasi yang terjalinpun sudah memenuhi syarat untuk dikatakan sebagai komunikasi yang baik. Dalam hal penguatan aktivitas pun terlihat pada implementator di dinas ini yang sering mengikuti berbagai kegiatan diluar guna menyampaikan informasi mengenai kebijakan sistem informasi administrasi

kependudukan ini. Yang pada akhirnya kebanyakan masyarakat ada kemauan untuk memperbaiki identitas mereka yang salah, dan itu dapat meringankan kinerja pegawai karena masyarakat datang sesuai dengan tanggal yang tertera dalam undangan yang disebar oleh implementator kebijakan dan pegawai terhindar dari penumpukan kerjaan.

Dimensi yang keempat adalah karakteristik agen pelaksana. Dari penelitian di atas dapat dikatakan bahwa dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan bersikap tegas terbukti dengan adanya teguran yang disampaikan oleh atasan kepada bawahannya apabila sang bawahan melakukan kesalahan. Disiplin dalam hal waktu, yang mana keduanya ini sesuai dengan kriteria dari lembaga yang bersangkutan dengan masyarakat. Menurut Grindle lingkungan dimana suatu kebijakan dilaksanakan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan, maka karakteristik dari suatu lembaga akan mempengaruhi suatu kebijakan. Apabila dalam karakternya dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan ini telah mencerminkan karakter yang baik, maka sangat besar kemungkinan implementasi kebijakan yang dilakukan akan berjalan dengan baik dan lancar. Namun sebaliknya, apabila karakteristik dari suatu lembaga telah mencerminkan karakteristik yang buruk, maka sangat kecil kemungkinan keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat dilakukan. Dan dari penelitian di atas disebutkan bahwa dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan ini memiliki karakteristik yang baik maka peluang keberhasilan

implementasi kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan pun sangat besar.

Dimensi kelima adalah disposisi. Atau sikap pelaksana. Menurut Edward (public policy:137) Suatu disposisi dalam implementasi dan karakteristik juga sikap yang dimiliki oleh implementator kebijakan seperti komitmen, kejujuran. Seorang implementator yang baik harus mempunyai disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan yang baik seperti apa yang diinginkan dan ditetapkan oleh pembuat kebijakan. Dari penelitian diatas menyebutkan bahwa disposisi pelaksana yang terdapat di dinas pencatatan sipil dan administrasi kependudukan kota cimahi sudah baik. Kebijakan mengenai sistem informasi administrasi kependudukan ini mempermudah pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam disposisi ini sangat erat kaitannya dengan sumber daya manusia. Apabila kualitas sumber daya manusia baik, maka akan baik pula pada disposisinya .

Dimensi yang keenam adalah kondisi sosial politik dan ekonomi. Dalam implementasi kebijakan sebuah lingkungan sangatlah penting karena menurut Weimer dan Vinning sebuah kebijakan harus sesuai dengan tuntutan lingkungan. Lingkungan lingkungan ini meliputi lingkungan sosial politik dan ekonomi. Dari penelitian diatas dapat diketahui bahwa lingkungan sangat mempengaruhi terhadap keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Lingkungan sosial politik di kota Cimahi ini mendukung terhadap implementasi kebijakan. Terbukti dengan antusiasme masyarakat yang besar terhadap implementasi kebijakan ini.

Antusiasme masyarakat ini tidak terlepas dari dari usaha para implementator kebijakan dalam mengkomunikasikankebijakan kepada masyarakat. Hal ini juga membuktikan bahwa kondisi lingkungan sosial politik dan ekonomi sangat berhubungan dengan komunikasi dan sumber daya manusia.

Dari pembahasan diatas dapat kita ketahui bahwa dalam keberhasilan implementasi kebijakan tidak dapat dilihat dari salah satu dimensi saja, melainkan harus juga dilihat dari dimensi yang lainnya. Dan dalam penelitian kali ini dapat diketahui bahwa adanya keterkaitan yang sangat erat antara satu dimensi dengan dimensi yang lapinnya. Sehingga apabila ada satu saja dimensi y yang tidak berjalan berjalan dengan baik maka akan mempengaruhi pelaksanaan dimensi yang lainnya.

