IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENINGKATAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN KTP EL DI KABUPATEN BANDUNG

Hery Herawan[1], Candradewini[2], Ratna Meisa Dai[3]

[1]Program Pascasarjana Kebijakan Publik, FISIP Unpad
[2]Departemen Administrasi Publik, FISIP Unpad
[3] Departemen Administrasi Bisnis, FISIP Unpad

heriherawan98@gmail.com[1]; candradewini@gmail.com[2]; ratna.meisa.dai@unpad.ac.id[3]

ABSTRAK

Makna utama dari pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi berwenang dalam memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, sebab bersentuhan langsung dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Untuk mengoptimalkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el) di wilayah Kabupaten Bandung diperlukan Rumusan Kebijakan dengan mempertimbangkan faktor-faktor penghambat implementasi kebijakan supaya diperoleh kebijakan yang paling tepat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan mengacu kepada Model implementasi kebijakan yang dikembangkan oleh Edward III (1980). Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan KTP el sudah berjalan, namun masih ada beberapa kendala yang dihadapi. Melalui 4 variabel pada model Edward III hasilnya menunjukkan bahwa Disduk Capil Kabupaten Bandung memenuhi 1 variabel yakni Faktor Disposisi, sedangkan Faktor lainnya seperti komunikasi, sumberdaya dan struktur organisasi menemui kendala yang bisa mengambat implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan KTP el. Dari faktor penghambat tersebut diperoleh Kebijakan yang paling tepat untuk di implementasikan adalah pembangunan sistem pelayanan Adminduk dan catatan sipil berbasis aplikasi Website / aplikasi android.

Kata kunci: Kebijakan, KTP Elektronik, Peningkatan layanan, Pelayanan publik

ABSTRACT

Main meaning of public service is always associated with activities carried out by the authorized agency in providing assistance and convenience to the community. This public service is becoming increasingly important, because it is in direct contact with many people, who have a variety of interests and goals. To optimize Population Administration Services for Making Electronic Identity Cards (KTP el) in the Bandung Regency area, a Policy Formulation is needed by considering the factors that hinder policy implementation in order to obtain the most appropriate policy. The method used is a qualitative approach with reference to the policy implementation model developed by Edward III (1980). The results of study can be concluded that, implementation of population administration service policies has been running, but there are still some obstacles that must be faced. Through the 4 variables in the Edward III model, it is found that Department of Population and Civil Registry of Bandung Regency fulfills 1 variable, namely the Disposition Factor, while other factors such as communication, resources and organizational structure encountered obstacles that could hinder the implementation of population administration service policies. From

these inhibiting factors, the most appropriate policy to be implemented is the development of the administrative service system and civil registration based on the Website / Android application.

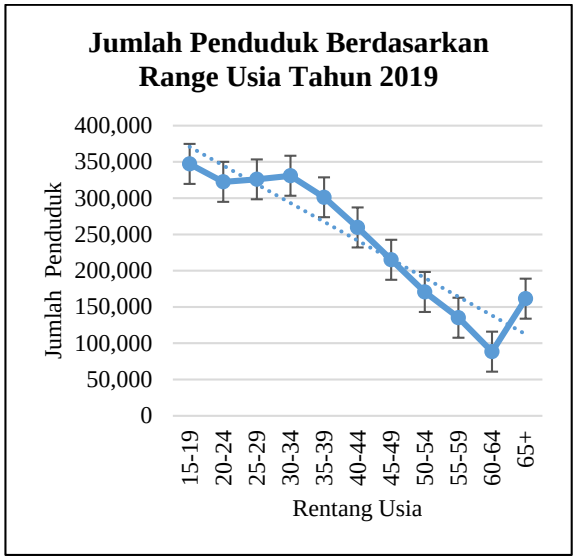
Key word: policy implementation, electronic identity card, service improvement, Public service

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara (Sinambela; 2014), apabila mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Permendagri Nomor 19 Tahun 2018, bahwa Pelayanan publik merupakan output dari rangkaian kegiatan administrasi kependudukan. Selanjutnya pada pasal 3 dijelaskan bahwa, setidaknya terdapat 6 (enam) dokumen yang perlu ditingkatkan kualitas layanannya yakni Kartu Keluarga, KTP el, Akta kelahiran, akta perkawinan, akta kematian dan surat keterangan pindah. Sehingga dengan demikian peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan sudah menjadi nomenklatur / tata nama dari peraturan yang harus di implementasikan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Bandung memegang peranan penting dalam melaksanakan pelayanan publik dibidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, hal tersebut dalam upaya melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagaimana diamanatkan melalui Peraturan Bupati Bandung nomor 61 tahun 2020. Adapun jenis layanan yang disediakan pada Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk adalah layanan daftar Kartu Keluarga, KTP el dan Kartu Identitas Anak (KIA)

KTP el merupakan produk layanan kependudukan yang sangat penting dan mendesak. Mengacu pada data Tahun 2019, jumlah pemohon KTP di Kabupaten Bandung mencapai 170.785 pemohon (Disdukcapil Kabupaten Bandung; 2020). Pemohon KTP el mensyaratkan usia sudah mencapai 17 tahun, apabila mengacu pada data statistik Kabupaten Bandung dalam Angka Tahun 2020 jumlah penduduk dengan range usia 15-65^{+} sebanyak 2.657.728 jiwa, dengan penyebaran data sebagai berikut :



Sumber : *Kabupaten Bandung Dalam Angka Tahun 2020*

Dengan penyebaran data tersebut di atas Pelayanan KTP el menjadi produk layanan yang strategis bagi masyarakat Kabupaten Bandung. Untuk menunjang pelayanan KTP el perlu dijaga kualitas layanannya agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan. Implementasi kebijakan layanan administrasi kependudukan KTP el tersebut tentu harus memenuhi kualitas layanan yang telah ditetapkan. Mengacu pada Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 untuk menjaga kualitas layanan pencetakan KTP el dapat diterbitkan dalam waktu 1 (satu) jam dan paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak persyaratan dinyatakan lengkap oleh petugas pelayanan. Namun walaupun demikian, penerapannya dilapangan terhambat dengan beberapa kendala yang harus ditangani dengan segera, agar kualitas pelayanan KTP el dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Fenomena ini menjadi ketertarikan peneliti untuk ditelusuri lebih dalam lagi, adapun tujuan dari penelitian ini adalah menemukan faktor penghambat implementasi Kebijakan dan merumuskan kebijakan yang paling tepat agar

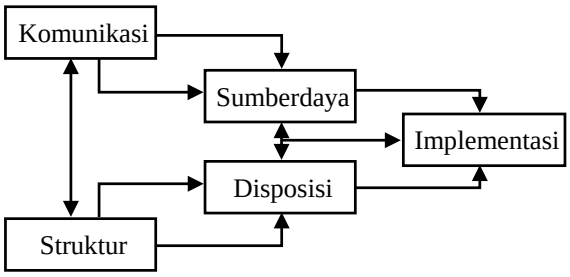
Kualitas Layanan administrasi kependudukan dapat terjaga dengan baik. Supaya dapat melaksanakan hal tersebut, peneliti akan menggunakan Model Implementasi Kebijakan George C. Edward III, dengan mengkaji empat faktor yakni struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi, disposisi. Senada dengan hal tersebut, Hasibuan, Erlinda Habib [et al] (2020) menggunakan teori George C. Edward III untuk mengetahui implementasi Kebijakan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar kualitas pelayanan e-KTP dapat memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Gaffar, 2009), sehingga dengan demikian Implementasi kebijakan dapat diartikan sebagai salahsatu tahapan dari proses kebijakan publik yang sangat krusial, sebab suatu kebijakan tidak dapat memberikan dampak positif bila tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik implementasinya maka apa yang menjadi tujuan kebijakan publik tidak akan terwujud.

Edward III (dalam Subarsono, 2011: 90-92) berpandangan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel antara lain :

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan;
2. Sumber daya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka efektivitas implementasi menjadi terkendala;
3. Disposisi, watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka tujuan kebijakan dapat tercapai;
4. Struktur birokrasi, bertugas mengimplementasikan kebijakan disposisi terdiri dari aspek pada struktur organisasi yakni *Standard Operating Procedure* (SOP) dan fragmentasi.



Model Implementasi George Edwards III
Sumber: *Edwards III dikutip dari Subarsono (2011: 91)*

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya. Menurut pandangan Taufiqurokhman (2014) bahwa kebijakan publik atau *public policy* merupakan serangkaian keputusan kebijaksanaan yang diambil seseorang atau sekelompok orang untuk mewujudkan tujuan-tujuan tertentu di dalam masyarakat. Sehingga dengan demikian, kebijakan publik ini bisa diibaratkan suatu hukum dan bukan hanya sekedar hukum, namun kita harus memahaminya secara utuh dan benar.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu untuk mengetahui Impelmentasi kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam pencetakan KTP elentronik di Kabupaten Bandung.

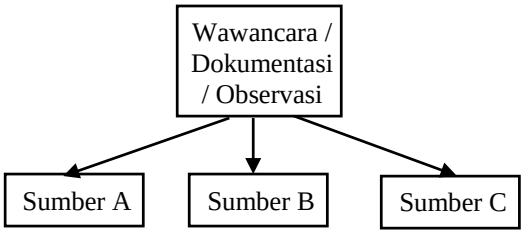
Teknik pengumpulan dan pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini mengunakan teknik triangulasi data. Triangulasi pada hakikatnya adalah pendekatan multi metode yang digunakan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarmya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika dilihat dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari berbagai sudut pandang akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal.

Tekhnik triangulasi digunakan untuk mematangkan data yang dimiliki agar konsisten dengan menggunakan metode silang, seperti observasi lapangan atau pengamatan dan

wawancara atau dengan penggunaan metode yang sama, seperti beberapa informan diwawancarai dalam kurun waktu tertentu (Satori,Djam'an dan Komariah, Aan., 2011).

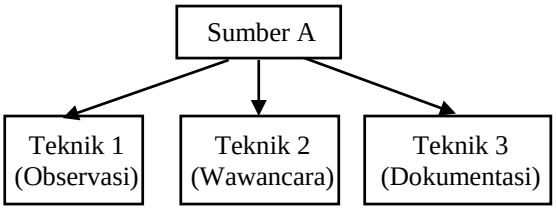
Pada pelaksanaannya Triangulasi dibagi menjadi triangulasi sumber, teknik dan waktu.

1. Triangulasi Sumber, yakni menguji data dari berbagai sumber informan yang akan diambil datanya. Triangulasi sumber dapat mempertajam data dapat dipercaya dengan cara mengecek data yang diperoleh selama penelitian melalui beberapa sumber atau informan (Sugiyono, 2016). Dengan kata lain, triangulasi sumber adalah *cross check* data dengan membandingkan fakta dari satu sumber dengan sumber yang lain.
   Melalui teknik tersebut, peneliti melakukan pengumpulan data terhadap beberapa informan untuk memetakan permasalahan agar dapat tersusun sehingga memudahkan peneliti dalam menentukan kesimpulan.



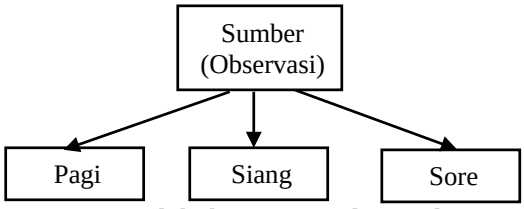
Cara melakukan Triangulasi sumber

2. Triangulasi teknik
   Berbeda dengan triangulasi sumber, triangulasi teknik digunakan untuk menguji data dapat dipercaya dengan cara mencari tahu dan mencari kebenaran data terhadap sumber yang sama melalui teknik yang berbeda. Triangulasi teknik, mengunakan pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber data yang sama. Peneliti menggunakan teknik triangulasi melalui 3 cara yakni :
   a. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan yang berkompeten untuk menjawab beberapa pertanyaan
   b. Dokumentasi, teknik pengumpulan data dengan cara mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian tentang implementasi kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam pembuatan KTP Elektronik
   c. Observasi, digunakan untuk mengamati, memahami peristiwa secara cermat, mendalam dan terfokus terhadap subjek penelitian, baik dalam suasana formal maupun santai tentang subjek penelitian melalui pimpinan lembaga, pegawai, teman sejawat, bawahan, dan yang berhubungan dengan subjek penelitian



Cara melakukan Triangulasi teknik

3. Triangulasi waktu
   Makna dari Triangulasi Waktu ini ialah bahwa seringkali waktu turut mempengaruhi daya dapat dipercaya data. Misalnya, data yang dikumpulkan di pagi hari dengan teknik wawancara dimana saat itu narasumber masih segar dan belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Maka dari itu, dalam hal pengujian daya dapat dipercaya data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan melakukan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2016).



Cara melakukan Triangulasi waktu

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Faktor yang menghambat implementasi kebijakan peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam Pembuatan KTP Elektronik di Kabupaten Bandung diantaranya yaitu :

a. Faktor Komunikasi, terdiri dari : (1) Transmisi Komunikasi saat ini terkendala dengan status kepegawaian operator KTP-el sebagai pegawai Kontrak Disdukcapil, sehingga pola komunikasi yang terbangun langsung dari pegawai kontrak ke Disdukcapil Kabupaten Bandung tanpa melalui Kepala Seksi Pemerintahan selaku penanggungjawab seluruh Pelayanan dasar di Kecamatan; (2) Kejelasan komunikasi informasi dan tata laksana fungsi pelayanan adminduk di Kewilayahan sudah jelas dan tertuang dalam Standart Pelayanan adminduk dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negri Nomor 19 Tahun 2018; (3) Konsistensi komunikasi, pada prinsipnya sudah berjalan sesuai dengan ketentuan pada Keputusan Bupati Nomor. 470/160/DISDUKCAPIL/2019 yakni penyelesaian adminduk 1 (satu) sd 24 Jam, sedangkan ketidakpuasan masyarakat mengenai tidak konsistennya komunikasi penyelesaian cetak KTP-el dipengaruhi oleh kendala teknis yang berasal dari eksternal dan diluar kewenangan Disduk Capil Kabupaten Bandung untuk menyelesaikannya. Kendala teknis eksternal yang dimaksud seperti ketersediaan blanko KTP-el dan tingkat kestabilan jaringan
b. Faktor Sumber Daya, terdiri dari : (1) Sumber Daya Manusia, secara fungsi administratif dan struktural SDM Disdukcapil telah mencukupi, namun untuk tenaga teknis pelayanan adminduk di kewilayahan dirasakan masih kurang; (2) Sumber Daya Anggaran, Ketersediaan anggaran untuk mendukung implementasi kebijakan peningkatan kualitas layanan adminduk telah mencukupi. Sumber anggaran yang digunakan untuk peningkatan kualitas layanan adminduk di wilayah Kabupaten Bandung berasal dari APBD dan APBN; (3) Sumber Daya Fasilitas, yang disediakan oleh internal Kecamatan dan Disdukcapil Kabupaten Bandung sudah memadai sesuai dengan kebutuhan. Namun, sumberdaya fasilitas yang berasal dari Dirjen Dukcapil Kemendagri sering mengalami gangguan, hal ini yang menyebabkan lonjakan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pencetakan KTP-el
c. Faktor Disposisi, komitmen para implementor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah baik hal ini dapat dilihat dari kesiapsiagaan operator adminduk terhadap perawatan yang bisa dilakukan apabila sarana dan fasilitas penunjang pelayanan pencetakan KTP-el mengalami hambatan fungsi
d. Faktor Struktur Organisasi, terdiri dari : (1) Pembuatan *Standar Operating Prosedures* (SOP), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung telah menjalankan SOP untuk meningkatkan kualitas layanan adminduk sesuai dengan ketentuan yang berlaku; (2) Pelaksanaan Frakmentasi, Penyebaran tanggung jawab pada satu lingkup kebijakan belum berjalan sebagaimana mestinya. Indikatornya dapat dilihat dari peran operator adminduk memiliki peran ganda, yakni sebagai petugas teknis pelayanan administrasi kependudukan dan sebagai pegawai yang menghadiri Rapat koordinasi adminduk dengan Disdukcapil Kabupaten Bandung

2. Terdapat dua kebijakan yang memungkinkan dapat diimplementasikan dalam upaya peningkatan kualitas layanan Administrasi Kependudukan dalam pencetakan KTP el di Kabupaten Bandung yaitu sebagai berikut :
   a. Pembentukan Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil per Regional.
   b. Pembangunan sistem pelayanan Adminduk dan catatan sipil berbasis aplikasi Website / aplikasi android

SIMPULAN

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan Administrasi Kependudukan pada pencetakan KTP el di Kabupaten Bandung, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu :

1. Faktor komunikasi dapat diperkuat melalui pengarahan yang lebih rinci kepada operator administrasi kependudukan di Kecamatan agar dapat memberikan peran sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah diberikan serta perlu dibuatkan prosedur yang jelas dengan media komunikasi yang tepat apabila terjadi kekurangan blanko KTP-el.
2. Faktor sumberdaya manusia yang terbatas dapat dioptimalkan melalui pembinaan dan pengarahan khusus agar dapat mendukung peran dan fungsi komunikasi, sedangkan sumberdaya fasilitas Dirjen Dukcapil Kemendagri yang digunakan perlu dilakukan pemantauan dan pelaporan secara berkala agar dapat memastikan sumberdaya fasilitas berjalan dengan baik
3. Faktor Disposisi sudah berjalan dengan baik dan perlu dipertahankan untuk meningkatkan kualitas layanan pembuatan KTP el
4. Faktor Struktur organisasi, pada prinsipnya perlu diperbaiki pada pola Penyebaran tanggung jawab pada pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan.
5. Berdasarkan hasil perumusan kebijakan melalui wawancara, kebijakan yang paling tepat untuk dijalankan agar kualitas layanan adminduk dalam pencetakan KTP elektronik di Kabupaten Bandung dapat meningkat yaitu kebijakan Pembangunan sistem pelayanan Adminduk dan catatan sipil berbasis aplikasi Website / aplikasi android

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Sinambela, Lijan Poltak [et al]. 2014. Reformasi pelayanan publik : Teori, kebijakan, dan implementasi . Jakarta . Bumi Aksara.

Subarsono. 2011. Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Sugiono.2016. Metode Penelitian : Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung. Alfabeta

Gaffar, Afan. 2009. Politik Indonesia : Transisi Menuju Demokrasi. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Satori,Djam'an dan Komariah, Aan. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung. Alfabeta.

Taufiqurokhman. 2014. Kebijakan Publik : Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden selaku Penyelenggara Pemerintahan. Jakarta. : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama.

B. Jurnal

Hasibuan, Erlinda Habib. Badaruddin. Karyono. 2020. Implementasi Kebijakan e-KTP dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Padangsidimpuan.

C. Peraturan Perundang-undangan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018

Tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan.

Permendagri No 76 Tahun 2015 tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Pada Unit Kerja yang Menangani Urusan Administrasi Kependudukan di Provinsi dan Kabupaten/Kota

Peraturan Bupati Bandung nomor 106 tahun 2018 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Bupati Nomor : 137.1/Kep.615/KASOTDA/2019 tentang pelimpahan sebagian urusan pemerintahan dari Bupati kepada Camat

Peraturan Bupati Nomor : 99 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bandung

D. Website

https://jdih.bandungkab.go.id/
https://casip.bandungkab.go.id/