**SISTEM PEL AYANAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG**

**(Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)**



Disusun Oleh:

FRANSISKA LIA NOVITASARI

NIM.1613121039

HALAMAN COVER

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS BHAYANGKARA**

**SURABAYA**

# TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama Lengkap | : | FRANSISKA LIA NOVITASARI |
| NIM | : | 1613121039 |
| Jurusan / Prodi | : | FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK / ADMINISTRASI PUBLIK |
| Judul Skripsi | : | SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG |

|  |  |
| --- | --- |
| Menyetujui |  |
|  | Surabaya, |

|  |  |
| --- | --- |
| Dosen Pembimbing I | Dosen Pembimbing II |
| Drs. Ali Fahmi,M.Si | Drs. Heru irianto,M.Si |

# HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Bhayangkara Surabaya Dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana strata satu Pada Tanggal

Mengesahkan :

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Bhayangkara Surabaya Dekan,

(................................)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dewan Penguji : | | Tanda Tangan |
| 1. | ..............................................(Ketua) | ( ) |
| 2. | ...........................................(Anggota) | ( ) |
| 3. | ...........................................(Anggota) | ( ) |

# ABSTRAK

Aplikasi Pendaftaran Kependudukan atau K-Lampid (Lahir Mati Pindah Datang ), merupakan sistem yang bersifat terbuka dan membantu serta memberikan informasi yang dapat di jangkau oleh masyarakat yang dapat dibuka dimana saja melalui situs Online atau web. K-Lampid adalah aplikasi yang dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya guna untuk mempermudah Kepengurusan Kependudukan yang dijadikan satu jendela. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksaan dalam pembuatan atau proses pendaftaran bagi masyarakat yang ingin pindah datang ke wilayah tersebut. Jenis Penelitian ini adalah Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Teknik Pengumpulan data dalam Pengumpulan data adalah dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Adapun fokus penelitian sistem aplikasi K-Lampid yakni proses pendaftaran pindah datang dari Kota (a) ke Kota (b) melalui Aplikasi Pendaftaran Kependudukan atau (K-Lampid).Hasil dari penelitian menunjukkan implementasi pendaftaran pindah datang melalui aplikasi pendaftaran kependudukan atau e-lampid di Kantor Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan berjalan dengan baik meskipun ada kendala pada server aplikasi k-lampid. Hal tersebut dapat diketahui melalui wawancara dengan kasie pemerintahan yang ada di kantor Kelurahan tersebut, dimana adanya kerja sama antara pihak kelurahan dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan Dinas Komunikasi dan Informasi Surabaya terkait dengan kendala pada server ataupun mesin E-kios. (prosedur)

*Kata Kunci :Implementasi, Sistem, K-Lampid, Kebijakan*

# KATA PENGANTAR

Puji Syukur

# DAFTAR ISI

Halaman

[HALAMAN COVER i](#_Toc45357138)

[TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI ii](#_Toc45357139)

[HALAMAN PENGESAHAN iii](#_Toc45357140)

[ABSTRAK iv](#_Toc45357141)

[KATA PENGANTAR v](#_Toc45357142)

[DAFTAR ISI vi](#_Toc45357143)

[DAFTAR GAMBAR ix](#_Toc45357144)

[DAFTAR TABEL x](#_Toc45357145)

[BAB I. PENDAHULUAN 1](#_Toc45357146)

[1.1 Latar Belakang 1](#_Toc45357147)

[1.2 Penegasan Pengertian Judul 2](#_Toc45357148)

[1.3 Tujuan Penelitian 2](#_Toc45357149)

[1.4 Manfaat 3](#_Toc45357150)

[1.5 Definisi Konsep 4](#_Toc45357151)

[1.6 Metode Penelitian 4](#_Toc45357152)

[1.6.1 Lokasi Penelitian 5](#_Toc45357153)

[1.6.2 Subyek Penelitian 5](#_Toc45357154)

[1.6.3 Fokus Penelitian 5](#_Toc45357155)

[1.6.4 Sumber Informasi 7](#_Toc45357156)

[1.6.5 Teknik Pengumpulan Data 7](#_Toc45357157)

[1.6.6 Teknik Analisa Data 9](#_Toc45357158)

[1.6.7 Langkah-langkah Penelitian 12](#_Toc45357159)

[BAB II. TINJAUAN PUSTAKA 13](#_Toc45357160)

[2.1 Penelitian Terdahulu 13](#_Toc45357161)

[2.2 Kerangka Konseptual Penelitian 14](#_Toc45357162)

[2.3 Kebijakan Publik 18](#_Toc45357163)

[2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik 18](#_Toc45357164)

[2.3.2 Tingkat Kebijakan Publik 22](#_Toc45357165)

[2.4 Pelaksanaan Kebijakan Publik 27](#_Toc45357166)

[2.4.1 Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pindah Datang 27](#_Toc45357167)

[2.4.2 Pendekatan Implementasi Kebijakan 29](#_Toc45357168)

[2.4.3 Implementasi Kebijakan Sistem Pendaftaran Pindah Datang 31](#_Toc45357169)

[2.5 Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik 36](#_Toc45357170)

[2.6 Faktor Kegagalan Implementasi Kebijakan Publik 39](#_Toc45357171)

[2.7 Model Implementasi Kebijakan Publik 40](#_Toc45357172)

[BAB III. METODE PENELITIAN 64](#_Toc45357173)

[3.1 Deskripsi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan 64](#_Toc45357174)

[3.1.1 Sejarah Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan 64](#_Toc45357175)

[3.1.2 Logo Kantor Kelurahan Pagesangan 65](#_Toc45357176)

[3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Pagesangan 66](#_Toc45357177)

[3.1.4 Susunan Organisasi Kantor Kelurahan 77](#_Toc45357178)

[3.1.5 Visi dan Misi Dinas Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan 78](#_Toc45357179)

[3.1.6 Sumber Daya Manusia Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan 78](#_Toc45357180)

[BAB IV. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA 80](#_Toc45357181)

[4.1 Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang 80](#_Toc45357182)

[4.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan 111](#_Toc45357184)

[4.2.1 Faktor Pendukung 112](#_Toc45357185)

[4.2.2 Faktor Penghambat 118](#_Toc45357186)

[4.3 Strategi Untuk Menangani Permasalahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan 127](#_Toc45357187)

[BAB V. PENUTUP 135](#_Toc45357188)

[5.1 Kesimpulan 135](#_Toc45357189)

[5.2 Saran 135](#_Toc45357190)

[DAFTAR PUSTAKA 137](#_Toc45357191)

# DAFTAR GAMBAR

Halaman

[Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut Merilee S. Grindle (1980: 6-10) 44](#_Toc45357596)

[Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut Baedhowi (46-48) 45](#_Toc45357597)

[Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut David C Koten (1988) 47](#_Toc45357598)

[Gambar 2.4 Model Donald Van Meter dan Van Horn 1975 55](#_Toc45357599)

[Gambar 2.5 Model Pendekatan Implementasi Menurut Edward III Sumber: Edward III (1980:21) 60](#_Toc45357600)

[Gambar 3.1 Kantor Kelurahan Pagesangan 64](#_Toc45357601)

[Gambar 3.2 Logo Kota Surabaya 65](#_Toc45357602)

[Gambar 3.3 Susunan Organisasi 77](#_Toc45357603)

[Gambar 4.1 Pelayanan Kependudukan terkait Permohonan Surat Nikah 92](#_Toc45357604)

[Gambar 4.2 Aplikasi K-Lampid 96](#_Toc45357605)

[Gambar 4.3 Pelayanan Akta Kelahiran 106](#_Toc45357606)

[Gambar 4.4 Rapat sosialisasi Pelayanan Kependudukan 111](#_Toc45357607)

[Gambar 4.5 Pengecekan Mesin E-Kios 123](#_Toc45357608)

[Gambar 4.6 Rapat Koordinasi 134](#_Toc45357609)

# DAFTAR TABEL

[Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu 13](#_Toc45357699)

[Tabel 3.1 Daftar nama Pegawai Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan 78](#_Toc45357700)

# BAB I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Implementasi merupakan tahap dalam proses kebijakan publik. Implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan adanya kebijakan yang dirumuskan untuk mencapai tujuan. Implementasi adalah suatu rangkaian tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci serta dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada peraturan tertentu guna mencapai tujuan kegiatan. Adapun peraturan Walikota Surabaya yang menjadi dasar dalam proses berjalannya pendaftaran kependudukan seperti pada perwali Nomor 75 tahun 2011 tentang “Tata Cara Pengenaan Sanksi Administratif Pelanggaran Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 5 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan”.

Dalam hal ini Pegawai Kelurahan sebagai pihak yang membantu dalam proses Pendaftaran Kependudukan melalui e-lampid ,dengan mewujudkan Pelayanan Publik yang Profesional Cepat, Akurat, Sopan, Ramah dan dapat dipertanggungjawabkan. Administrasi Kependudukan adalah suatu rangkaian kegiatan penataan, pendaftaran, dan pengolahan data dalam penerbitan Dokumen Kependudukan yang tercatat melalui aplikasi e-lampid dan dibantu oleh pihak kelurahan dan di ACC oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tujuan Administrasi Pendaftaran Kependudukan adalah guna untuk tertib Administrasi Kependudukan dimana warga yang mengajukan permohonan pindah datang agar tercatat sebagai warga Surabaya dengan memiliki izin ataupun surat keterangan pindah warga Indonesia (SKPWNI) dari Daerah Asal yang menjadi dasar dokumen pendukung untuk Pendaftaran Kependudukan melalui aplikasi k-lampid.

Sehubungan dengan Hal tersebut Pemerintah Kota Surabaya menciptakan sistem Good Governance melalui K-Lampid yang mana dapat mempermudah proses Pelayanan Masyarakat.

## 1.2 Penegasan Pengertian Judul

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan) ?
2. Faktor Apa yang menghambat jika terjadi kendala Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan) ?
3. Bagaimana Solusi jika terjadi kendala yang menghambat Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan) ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini sebagai syarat akademis yang bersifat mutlak sesuai dengan aturan kurikulum yang berlaku dan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan harapan publik atau tidak.

Tujuan Penelitian adalah :

1. Untuk mengkaji proses pendaftaran kependudukan dalam Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang ( Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)
2. Untuk mengkaji Faktor Apa yang menghambat jika terjadi kendala dalam Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)
3. Untuk mengkaji Solusi dan kebijakan pemerintah jika terjadi kendala yang menghambat Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)

## 1.4 Manfaat

Dalam penelitian ini peneliti berharap dapat memberi manfaat dan informasi bagi semua pihak yang membutuhkan . oleh karena itu dari penelitian yang dilaksanakan ini dapat bermanfaat secara :

1. Manfaat teoritis

Hasil dalam Penelitian ini dapat memberikan Sumbangan pemikiran dan memperkaya wawasan terhadap sistem atau proses pendaftaran kependudukan.

1. Manfaat praktis
2. Dalam Penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan suatu informasi yang dapat mudah dipahami oleh kalangan masyarakat.
3. Dalam Penelitian ini dapat berguna secara teknis untuk menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang ditemukan pada penelitian
4. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan bagi peneliti .

## 1.5 Definisi Konsep

Dalam penelitian ini ada unsur yang menjelaskan tentang karakteristik terkait Definisi Konsep dari masing-masing variabel, sebagai berikut :

1. Sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berasal dari bahasa Latin (systēma) dan bahasa Yunani (sustēma) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak.
2. Pendaftaran kependudukan pada dasarnya sebagai acuan untuk memperlancar dan mempermudah dalam proses entry data yang berhubungan dengan sistem administrasi kependudukan dan pencatatan biodata penduduk, pencatatan atas laporan peristiwa kependudukan dan pendataan penduduk Rentan administrasi kependudukan serta penertiban dokumen kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan.
3. Pindah Datang adalah Salah satu Pelayanan Administrasi Publik yang berhubungan dengan proses pendaftaran dan pencatatan data baru yang sinkron dengan Dispendukcapil Kota Surabaya.

## Metode Penelitian

### 1.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kelurahan Pagesangan , Kecamatan Jambangan , Kota Surabaya, Provinsi Jawa Timur . yang beralamat di Jl. Pagesangan III No.06.Alasan peneliti memilih Kantor Kelurahan karena merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan lebih mudah untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini.

### 1.6.2 Subyek Penelitian

Subjek penelitian menurut Suharsimi Arikonto tahun (2016: 26) memberi batasan subjek penelitian sebagai benda, hal atau orang tempat data untuk variabel penelitian melekat, dan yang di permasalahkan. Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang penelitian amati.

Subjek dari Penelitian di Kelurahan Pagesangan terkait Sistem Pelayanan Administrasi Pindah datang. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah informan kunci yaitu, Dra. Eni Sri Endah Jekti, MM selaku Lurah, Agus Salim. SH Selaku Sekretaris Lurah, Narulita Ariyani, SH.MH selaku Kasie Pemerintahan dan Tri Kiswanto selaku staf di Bidang Pemerintahan.

### 1.6.3 Fokus Penelitian

Dalam penelitian kualitatif , penentuan fokus merupakan suatu konsentrasi sebagai arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan terhadap permasalahan pada penelitian ini. penulis fokus dalam menggali informasi ataupun permasalahan terkait sistem pendaftaran kependudukan melalui aplikasi k-lampid. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam , maka diperlukan pemilihan fokus penelitian. Adapun fokus-fokus penelitian di antara lain :

1. Sistem Pendaftaran kependudukan dalam pelayanan pindah datang melalui aplikasi k-lampid, antara lain :
2. Standar dan sasaran kebijakan
3. Karakteristik organisasi Pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Faktor yang menghambat jika terjadi kendala dalam pendaftaran kependudukan di aplikasi k-lampid (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan), Faktor-faktor Penghambat yang mempengaruhi :
6. Tanggal yang tertera dalam Penerbitan Sudah terlalu lama.
7. Anggota Keluarga yang pindah masih berusia di bawah 17 Tahun
8. Tidak ada Penjamin dalam Alamat yang dituju
9. Server mengalami permasalahan
10. Solusi untuk menangani jika terjadi kendala yang menghambat sistem pendaftaran kependudukan (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)
11. Disposisi ( sikap para pelaksana )
12. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

### Sumber Informasi

Dalam penelitian ini ada tiga Tahap dalam pengumpulan data dalam metode kualitatif yang mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, 1) wawancara dengan memilih narasumber yang berguna untuk memperkuat dan mendukung deskripsi informasi yang memungkinkan. 2) Observasi , pengamatan yang dilakukan guna untuk dapat lebih dekat dan menambah wawasan dan pengetahuan informasi sebagai pencatatan dalam penelitian. 3) Dokumen , catatan peristiwa yang dapat menjadi bahan pendukung untuk hasil dari penelitian.

Pada saat meneliti hal yang dilaksanakan ini mempergunakan penentuan narasumber untuk acuan dalam mengkaji informasi yang di pilih merupakan suatu pengamatan sebagai catatan tentang permasalahan dalam penelitian ini, dan adapun pendukung lain yaitu dokumen yang menjadi bahan bukti nyata, dalam penelitian ini sumber informasi yang didapat melalui wawancara dengan beberapa Narasumber, yaitu wawancara oleh :

1. Kepala Kelurahan Pagesangan
2. Sekretaris Kelurahan Pagesangan
3. Staf di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan

### 1.6.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian yang diambil peneliti adalah metode kualitatif, maka teknik-teknik mengumpulkan data yang dipergunakan ialah melakukan analisis dokumen observasi serta wawancara dan diperlukan adanya ketelitian serta kecermatan saat mengumpulkan data-data penelitian. Berikut ini adalah penjelasan mengenai teknik-teknik pengumpulan data :

1. Wawancara

Pada saat wawancara dalam melakukan penelitian ini menggunakan tipe wawancara terbuka, dimana narasumber mengetahui bahwa beliau sedang diwawancara dan memahami dari wawancara tersebut. wawancara terbuka ini menggunakan metode wawancara dengan tanya jawab yang bebas serta leluasa, tidak tegang dan tidak terikat, dengan pertanyaan yang telah dipersiapkan. Dalam hal ini peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang digunakan sebagai pedoman wawancara agar mendapatkan hasil dan fokus yang di inginkan. Tujuan wawancara ini peneliti ingin mendapatkan data dan informasi mengenai proses pendaftaran datang melalui aplikasi k-lampid .

1. Observasi ( Pengamatan )

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan di lapangan .peneliti mengumpulkan keterangan dengan melihat, mengamati, mencatat perilaku dan ucapan dari proses wawancara yang relevan .

1. Dokumen

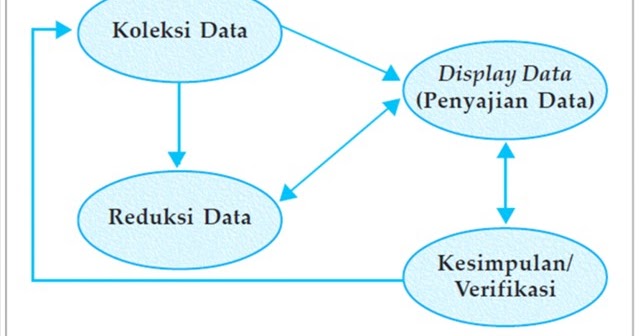
Teknik Pengumpulan data yang dilakukan melalui membaca, mempelajari sumber- sumber informasi tertulis, seperti data yang berasal dari artikel, catatan, buku, surat keputusan dan sebagainya yang di anggap sebagai pendukung. Teknik ini digunakan untuk mendukung data yang di kumpulkan dari hasil wawancara dan observasi dari bentuk data maupun dokumentasi ( Gambar ).

### 1.6.6 Teknik Analisa Data

Dalam Penelitian ini Teknik Analisa data Kualitatif merupakan tahapan pengujian secara sistematik dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan data lain sebagai peningkatan pemahaman.

Teknik analisis data juga memiliki tahapan-tahapan yang harus dilalui untuk menganalisis data kualitatif. Dijelaskan oleh Taylor (1975:79) Menurut Taylor, (1975:79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema pada hipotesis. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Dengan demikian definisi tersebut dapat disintesiskan bahwa analisis data merupakan proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data. Adapun teknik analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Hubermen (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi **reduksi data** (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta **Penarikan kesimpulan dan verifikasi** (*conclusion drawing/ verification*). Berikut adalah gambaran tentang tahapan analisis data yang dirangkum dalam bagan, berikut penjelasannya :

Bagan 1.1 Tahapan Analisis Data Miles dan Huberman



Sumber : Prof.Dr. Sugiyono (2005)

Seperti uraian dari Gambar bagan diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif ini, merupakan data yang bergerak dari lapangan empiris dengan membangun teori dalam data yang ada . pada saat pengumpulan data proses awal dengan masuk lokasi penelitian . peneliti datang langsung pada objek penelitian di lapangan, setelah itu dilanjutkan bertemu dengan narasumber sebagai sumber informasi penelitian. Tahap selanjutnya melakukan pengumpulan data melalui teknik observasi (pengamatan) dan melakukan dokumentasi guna mendapat bukti data nyata untuk hasil penelitian ini.

1. Reduksi Data

Proses selanjutnya yakni melakukan reduksi data dengan memilah data dan memusatkan perhatian pada data yang benar dibutuhkan sebagai data utama dan data yang bersifat sebagai pelengkap. Data yang diperoleh dari tempat penelitian atau data di lapangan dituangkan pada uraian maupun laporan yang lengkap dan terinci. Laporan yang dilakukan di lapangan akan direduksi dan dirangkum serta dipilih hal-hal pokok yang fokus pada hal yang penting dalam penelitian ini.

1. Penyajian Data

Penyajian Data, dipergunakan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara menyeluruh ataupun pada bagian tertentu yang ada di dalam penelitian ini.

1. Verifikasi Data

Setelah Proses menyajikan data mendapat kesimpulan awal dapat dilakukan pada saat menarik kesimpulan ini juga dilakukan selama penelitian di laksanakan . dari awal survei di lapangan serta pada saat pengumpulan data, peneliti berusaha melakukan analisis dan mencari arti dari data dan informasi yang telah terkumpul pada penelitian ini.

### Langkah-langkah Penelitian

Penelitian dilakukan dengan melalui proses atau langkah-langkah tertentu antara lain :

Wawancara

Permasalahan

Focus Discussion : Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang

Data

Analisis

Kesimpulan

# BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Penelitian Terdahulu

Dasar atau acuan berupa teori dan temuan melalui hasil berbagai penelitian Sebelumnya (penelitian terdahulu) merupakan hal yang sangat perlu dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Dalam hal ini , fokus penelitian terdahulu yang dijadikan acuan adalah terkait dengan proses pendaftaran pindah datang melalui aplikasi k-lampid.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu

|  |  |
| --- | --- |
| Peneliti | Hasil Penelitian |
| Wayan Suditike, 2018  Judul :  Pelaksanaan penerbitan pencatatan kependudukan dan pencatatan sipil pada kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten pesisir barat provinsi lampung | Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi pemerintahan yang menerbitkan pencatatan kependudukan mengenai Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Keterangan Pindah Datang, Surat Keterangan Pindah Keluar, Akta Perkawinan, Akta Pengesahan Anak, Akta Perceraian dan Kartu Tanda Penduduk. |
| the laing gie ( 1989 : 26-27) | Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayan masyarakat. Pemerintah tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani kepentingan masyarakat dalam mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. |

Pada penelitian terdahulu diatas berdasarkan pada penelitian terdahulu dan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan oleh peneliti, maka peneliti melakukan pengkajian lebih mendalam pada terkait sistem pendaftaran pindah datang melalui aplikasi k-lampid dengan mengarah pada pelaksanaannya dan faktor-faktor yang menghambat sistem pendaftaran pindah datang serta bagaimana solusi dalam menyikapi jika terjadi kendala terhadap aplikasi k-lampid.

## 2.2 Kerangka Konseptual Penelitian

Dalam penelitian ini kerangka konseptual dibutuhkan untuk dapat menggambarkan atau memfokuskan peneliti pada arah dari yang akan diteliti , dalam penelitian ini sistem pendaftaran pindah datang melalui aplikasi k-lampid berdasarkan pada Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 05 Tahun 2011. Melalui permasalahan yang muncul, peneliti merumuskan masalah yang akan diselesaikan dan menemukan jawabannya dengan harapan adanya permasalahan dalam penelitian ini dapat menciptakan tambahan wawasan dan pengetahuan ilmu serta informasi mengenai pelayanan publik. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut :

Bagan 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang

1. Sitem Pendaftaran kependudukan dalam pelayanan pindah datang (studi kelurahan pagesangan kecamatan jambangan) ?

Dikaitkan dengan 3 Variabel yang dirumuskan oleh Van Meter dan Van Horn : a.strandar dan sasaran kebijakan, b. Karateristik organisasi pelaksana, c.Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan.

1. Faktor Apa yang meghambat jika terjadi kendala dalam Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan) ?

Dikaitkan dengan : Faktor – faktor penghambat

1. Solusi untuk menangani jika terjadi kendala yang menghambat Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan)?

Dikaitkan dengan : Disposisi ( sikap para pelaksana ), Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Tujuan :

1. Untuk menjadikan acuan atau pedoman dalam menggali informasi terkait sistem yang ada pada unit pemerintahan
2. Menciptakan wawasan dan pengetahuan mengenai pelayanan publik

Sumber : Data Pribadi (2020)

VARIABEL PENELITIAN

|  |  |
| --- | --- |
| JUDUL | VARIABEL X |
| **SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG** | Menggali informasi terkait sistem yang ada pada unit pemerintahan |
| VARIABEL Y |
| Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| JENIS VARIABEL | DEFINISI | INDIKATOR |
| Menggali informasi terkait sistem yang ada pada unit pemerintahan | Definisi Konseptual  pelayanan kependudukan berbasis teknologi informasi dalam jaringan berupa k-lampid yang disediakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). "K-lampid ini sudah mengalami pengembangan. Dulu hanya melayani empat layanan kependudukan, kini sudah enam. Aplikasi ini juga sudah diadopsi oleh Pemkot Jayapura," kata Kepala Dispendukcapil Kota Surabaya Suharto Wardoyo, Senin (20/3/2017). Menurut dia, k-lampid mulai direspons positif oleh warga Kota Surabaya , terlihat dari banyaknya warga yang memanfaatkan pelayanan daring K-Lampid. | Definisi Operasional  Menurut situs layanan resmi milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya , dapat dilihat dari beberapa indikator antar lain :   1. Situs pengajuan layanan kependudukan yang melayani secara online 2. semua jenis dokumen hasil permohonan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya 3. Dapat mudah dijangkau oleh semua kalangan melalui Handphone. 4. Setiap ketentuan baru akan diinformasikan dalam website. 5. jika terdapat keluhan/pengaduan dan saran, pemohon dapat Mengirim pesan singkat ke Customer Service Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya |
| Sistem Pelayanan Administrasi  Pindah Datang | Definisi Konseptual  Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang di dasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya | Definisi Operasional  Menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan Kepentingan umum :   1. Kepastian hukum 2. Kesamaan hak 3. Keseimbangan hak dan kewajiban 4. Keprofesionalan 5. Partisipatif 6. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif 7. Keterbukaan 8. Akuntabilitas 9. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan 10. Ketepatan waktu dalam pelayanan. 11. Kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dalam pelayanan. |

## 2.3 Kebijakan Publik

### 2.3.1 Pengertian Kebijakan Publik

Robert Eyestone, yang menyatakan bahwa kebijakan publik sebagai hubungan suatu unit pemerintah dengan lingkungannya. Konsep yang ditawarkan oleh Robert Eyestone ini mengandung pengertian yang sangat luas dan kurang pasti, karena apa yang dimaksudkan dengan kebijakan publik bisa mencakup banyak hal; sedangkan Thomas R Dye menyatakan bahwa Public policy adalah apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan dan tidak dilakukan. Pendapat ini pun dirasa agak tepat namun batasan ini tidak cukup memberi pembedaan yang jelas antara apa yang diputuskan pemerintah untuk dilakukan dan apa yang sebenarnya dilakukan oleh pemerintah.

Budi Winarno mengemukakan bahwa tahap-tahap dari suatu public policy meliputi. Tahap penyusunan agenda, yaitu tahapan ketika para pembuat kebijakan akan menempatkan suatu masalah pada agenda policy

1. Tahap formulasi kebijakan, yaitu tahapan pada saat masalah yang sudah masuk agenda policy kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tersebut didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahannya yang terbaik.
2. Tahap Adopsi kebijakan, yaitu suatu tahapan yang pada akhirnya diputuskan suatu kebijakan dengan mengadopsi berbagai alternatif kebijakan yang ada dengan dukungan mayoritas atau hasil konsensus dari para pengambil keputusan.
3. Tahap implementasi kebijakan, yaitu tahapan pada saat kebijakan yang diambil telah diimplementasikan atau dijalankan. Namun dalam hal tertentu tahap ini tidak mesti untuk diimplementasikan. Mungkin karena sesuatu hal policy yang sudah diambil tidak langsung diimplementasikan.
4. Tahap evaluasi, yaitu tahap penilaian terhadap suatu kebijakan yang telah dijalankan atau tidak dijalankan. Tahap ini untuk melihat sejauh mana kebijakan yang diambil mampu atau tidak mampu untuk memecahkan masalah publik.

Apabila konsep ini di lakukan , maka dengan ini perhatian yang akan kita pahami dan pelajari dalam suatu kebijakan dapat mengarahkan pada apa yang ada dalam instansi atau unit pemerintahan. Dalam hal ini kita dapat mudah memahami terkait kebijakan publik yang memberi beberapa makna dan informasi yang berhubungan dengan lingkungan, kemasyarakatan (sosial) dan politik. Sehubungan dengan hal yang disampaikan, Anderson merumuskan bahwa (1979:3).

Kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Di samping itu kebijakan publik juga kebijakan yang dikembangkan atau dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah. Pembuatan kebijakan dapat dijelaskan sebagai suatu bentuk proses yang di aktualisasikan sebagai rangkaian tahapan yang saling bergantung antara kebijakan satu dengan kebijakan lainnya serta adanya penyusunan agenda, formulasi kebijakan, melakukan adopsi kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi . dengan hal ini sama dengan yang di sampaikan oleh Hakim (2003) mengemukakan Pada sudut pandang lain bahwa Studi Kebijakan Publik mempelajari keputusan-keputusan pemerintah dalam mengatasi suatu masalah yang menjadi perhatian publik. Beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Pemerintah sebagian disebabkan oleh kegagalan birokrasi dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan persoalan publik. Kegagalan tersebut adalah information failures, complex side effects, motivation failures, rentseeking, second best theory, implementation failures (Hakim, 2002). Berdasarkan stratifikasinya, kebijakan publik dapat dilihat dari tiga tingkatan, yaitu kebijakan umum (strategi), kebijakan manajerial, dan kebijakan teknis operasional. Selain itu, dari sudut manajemen, proses kerja dari kebijakan publik dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi, pembuatan kebijakan, pelaksanaan dan pengendalian serta evaluasi kebijakan. Hal ini juga kemukakan oleh Francis G. Caro, 1971:2).Evaluasi terutama merupakan usaha untuk menentukan manfaat atau kegunaan sosial kebijakan atau program, dan bukan sekedar usaha untuk mengumpulkan informasi mengenai hasil aksi kebijakan yang terantisipasi. Karena ketepatan tujuan dan sasaran kebijakan dapat selalu dipertanyakan, evaluasi mencakup prosedur untuk mengevaluasi tujuan-tujuan dan sasaran itu sendiri. Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli, penulis memiliki adanya pendapat mengenai kebijakan publik yang berhubungan dengan beberapa variabel ataupun aturan – aturan kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang harus di pahami secara rinci dan menyeluruh. Adanya surat keputusan maupun peraturan daerah yang menjadi dasar hukum apabila terjadi hambatan terkait permasalahan yang ditemukan. Hal ini mendasari pedoman bagi pemecahan permasalahan dimana juga menjadi suatu sudut pandang sebagai formulasi kebijakan dan kebijakan publik tersebut dapat pula menjadi dasar hukum yang wajib di taati oleh pelayan kebijakan maupun masyarakat yang berkecimpung dalam permohonan administrasi publik.

### 2.3.2 Tingkat Kebijakan Publik

Menurut Easton (1969) mengemukakan tentang Kebijakan publik diartikan sebagai pengalokasian nilai-nilai kekuasaan untuk seluruh masyarakat yang keberadaannya mengikat.

Berdasarkan stratifikasinya, kebijakan publik dapat dilihat dari tiga tingkatan, yaitu kebijakan umum (strategi), kebijakan manajerial, dan kebijakan teknis operasional. Selain itu, dari sudut manajemen, proses kerja dari kebijakan publik dapat dipandang sebagai serangkaian kegiatan yang meliputi :

1. pembuatan kebijakan,
2. pelaksanaan dan pengendalian, serta
3. evaluasi kebijakan.

Mengenai tingkat-tingkat kebijakan publik ini, Lembaga Administrasi Negara (1997), mengemukakan sebagai berikut:

1. **Kebijakan Nasional**

Kebijakan Nasional adalah kebijakan negara yang bersifat fundamental dan strategis dalam pencapaian tujuan nasional/negara sebagaimana tertera dalam Pembukaan UUD 1945. Yang berwenang menetapkan kebijakan nasional adalah MPR, Presiden, dan DPR. Kebijakan nasional yang dituangkan dalam peraturan perundang-undangan dapat berbentuk: UUD, Ketetapan MPR, Undang-undang (UU), Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang (PERPU).

1. **Kebijakan Umum**

Kebijakan umum adalah kebijakan Presiden sebagai pelaksanaan UUD, TAPMPR, UU,-untuk mencapai tujuan nasional. Yang berwenang menetapkan kebijakan umum adalah Presiden. Kebijakan umum yang tertulis dapat berbentuk: Peraturan Pemerintah (PP),Keputusan Presiden (KEPPRES), Instruksi Presiden (INPRES).

1. **Kebijakan Pelaksanaan**

Kebijaksanaan pelaksanaan adalah merupakan penjabaran dari kebijakan umum sebagai strategi pelaksanaan tugas di bidang tertentu. Yang berwenang menetapkan kebijakan pelaksanaan adalah menteri/pejabat setingkat menteri dan pimpinan LPND. Kebijakan pelaksanaan yang tertulis dapat berbentuk Peraturan, Keputusan, Instruksi pejabat tersebut di atas.

Dari gambaran di atas tentang kebijakan, menampakkan kejelasan bahwa kebijakan publik itu terdapat dalam bentuk Undang-undang atau Peraturan Daerah merupakan suatu kebijakan publik yang memiliki sifat strategis tetapi belum implementatif, oleh karena itu masih di perlukan derivasi kebijakan selanjutnya atau kebijakan publik penjelas atau sering juga di sebut sebagai peraturan pelaksanaan.

Dari gambaran di atas tentang pembahasan mengenai kebijakan tingkatan kebijakan ,memberikan arti kejelasan bahwa kebijakan publik itu mempunyai adanya dasar Hukum dalam bentuk Undang – Undang yang di buat oleh Pemerintahan atau Peraturan Daerah yang juga merupakan acuan dan pedoman dalam suatu kebijakan publik yang memiliki sifat penting dalam pelayanan publik , namun ada suatu permasalahan yang menjadikan pedoman tersebut bersifat implementatif , maka dari itu masih diperlukan derivasi kebijakan publik selanjutnya yang bersifat jelas serta sangat mudah diterapkan. Terkait dengan hal tersebut adapun Tahap Identifikasi yang di lakukan yang bertujuan untuk dapat memecahkan permasalahan pada pelayanan publik :

1. Identifikasi Masalah dan Kebutuhan

Tahap pertama dalam perumusan kebijakan sosial adalah mengumpul-kan data mengenai permasalahan sosial yang dialami masyarakat dan mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi (unmet needs).

1. Analisis Masalah dan Kebutuhan

Tahap berikutnya adalah mengolah, memilah dan memilih data mengenai masalah dan kebutuhan masyarakat yang selanjutnya dianalisis dan ditransformasikan ke dalam laporan yang terorganisasi. Informasi yang perlu diketahui antara lain: apa penyebab masalah dan apa kebutuhan masyarakat? Dampak apa yang mungkin timbul apabila masalah tidak dipecahkan dan kebutuhan tidak dipenuhi? Siapa dan kelompok mana yang terkena masalah?

1. Penginformasian Rencana Kebijakan

Berdasarkan laporan hasil analisis disusunlah rencana kebijakan. Rencana ini kemudian disampaikan kepada berbagai sub-sistem masyarakat yang terkait dengan isu-isu kebijakan sosial untuk memperoleh masukan dan tanggapan. Rencana ini dapat pula diajukan kepada lembaga-lembaga perwakilan rakyat untuk dibahas dan disetujui.

1. Perumusan Tujuan Kebijakan

Setelah mendapat berbagai saran dari masyarakat dilakukanlah berbagai diskusi dan pembahasan untuk memperoleh alternatif-alternatif kebijakan. Beberapa alternatif kemudian dianalisis kembali dan dipertajam menjadi tujuan-tujuan kebijakan.

1. Pemilihan Model Kebijakan

Pemilihan model kebijakan dilakukan terutama untuk menentukan pendekatan, metoda dan strategi yang paling efektif dan efisien mencapai tujuan-tujuan kebijakan. Pemilihan model ini juga dimaksudkan untuk memperoleh basis ilmiah dan prinsip-prinsip kebijakan sosial yang logis, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan.

1. Penentuan Indikator Sosial

Agar pencapaian tujuan dan pemilihan model kebijakan dapat terukur secara objektif, maka perlu dirumuskan indikator-indikator sosial yang berfungsi sebagai acuan, ukuran atau standar bagi rencana tindak dan hasil-hasil yang akan dicapai.

1. Membangun Dukungan dan Legitimasi Publik

Tugas pada tahap ini adalah menginformasikan kembali rencana kebijakan yang telah disempurnakan. Selanjutnya melibatkan berbagai pihak yang relevan dengan kebijakan, melakukan lobi, negosiasi dan koalisi dengan berbagai kelompok-kelompok masyarakat agar tercapai konsensus dan kesepakatan mengenai kebijakan sosial yang akan diterapkan.

Menurut Charles O. Jones menegaskan bahwa kebijakan publik terdiri dari beberapa hal yaitu :

* + 1. Tujuan yang di harapkan,
    2. Plans atau proposal, yaitu pengertian yang menyeluruh untuk mencapai tujuan yang di inginkan
    3. Program yaitu upaya yang berwenang untuk mencapai tujuan
    4. Decisions atau keputusan, tindakan untuk menentukan tujuan tertentu, membuat rencana, melaksanakan dan mengevaluasi program yang berjalan.
    5. Efec, yaitu akibat-akibat dari program ( baik disengaja atau tidak, primer atau sekunder ).

Kaji (2008:10), mengemukakan bahwa terdapat beberapa unsur yang terkandung dalam kebijakan publik sebagai berikut :

1. Kebijakan selalu memiliki tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu yang di harapkan.
2. Kebijakan berisi suatu tindakan atau pola tindakan pejabat pemerintah
3. Kebijakan merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan apa yang di maksudkan akan dilakukan.
4. Kebijakan publik yang memiliki sifat positif, (merupakan suatu tindakan pemerintah tentang sesuatu untuk memecahkan suatu masalah publik tertentu) dan bersifat negatif (keputusan yang di lakukan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu)
5. Kebijakan publik (positif) selalu berdasar pada peraturan perundangan tertentu yang memiliki sifat paksaan atau otoritatif.

Dari beberapa pendapat yang di utarakan oleh para pakar tentang kebijakan tersebut dapat di tarik kesimpulan, setidaknya terdapat butir-butir yang merupakan ciri penting dari pengertian kebijakan. Butir-butir tersebut ialah :

1. Kebijakan merupakan suatu tindakan pemerintah yang memiliki tujuan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakatnya
2. Kebijakan ini dibuat melalui tahapan yang sistematis sehingga semua variabel pokok dari semua permasalahan yang akan di pecahkan tercakup
3. Kebijakan dapat dilaksanakan oleh organisasi pelaksana.
4. Kebijakan perlu di lakukan dievaluasi sehingga mengetahui tingkat keberhasilan atau tidaknya dalam menyelesaikan permasalahan.
5. Kebijakan merupakan produk hukum yang wajib di jalankan dan berlaku mengikat terhadap warga yang ada di wilayah tersebut

## 2.4 Pelaksanaan Kebijakan Publik

### 2.4.1 Pelaksanaan Sistem Pendaftaran Pindah Datang

Pada Pelaksanaan Kebijakan Publik ini dapat di artikan sebagai penerapan suatu kebijakan publik melalui program, aktivitas, aksi, atau tindakan dalam suatu mekanisme yang terikat pada suatu sistem tertentu. mengelola distorsi komunikasi tentang mengelola distorsi komunikasi tentang makna suatu kebijakan (tujuan, manfaat, sasaran). Kemudian mempunyai makna command and control pimpinan, pola relasi antara berbagai unit organisasi / individu lain yang memiliki otoritas dalam hierarki organisasi. Secara luas implementasi menyangkut beberapa aktor dan kepentingan serta konflik, mengambil keputusan atas siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan tertentu.

Menurut William Dun (1999) Menurutnya “Kebijakan ialah aturan tertulis yang merupakan suatu keputusan formal organisasi, yang mempunyai sifat yang mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk dapat menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau juga anggota masyarakat di dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya memiliki sifat problem solving serta  proaktif. Berbeda dengan Hukum (Law) dan juga Peraturan (Regulation), kebijakan lebih memiliki sifat adaptif dan intepratatif, walaupun kebijakan juga mengatur “apa yang boleh, serta apa yang tidak boleh”. Kebijakan juga diharapkan dapat bersifat umum namun tanpa menghilangkan ciri lokal yang spesifik. Kebijakan itu harus memberi peluang diinterpretasikan sesuai dengan kondisi spesifik yang ada.”

Menurut Pendapat yang dikemukakan oleh Carter V. Good ( 1959) kebijakan merupakan sebuah pertimbangan yang didasarkan atas suatu nilai dan juga beberapa penilaian terhadap faktor-faktor yang sifatnya itu situasional, dalam mengoperasikan perencanaan yang sifatnya itu umum dan juga memberikan bimbingan dalam pengambilan keputusan demi tercapainya suatu tujuan.

Kebijakan menurut Carl Friedrich Berpendapat Bahwa Kebijakan ialah sebuah tindakan yang mengarah pada tujuan dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Beberapa penjelasan dan pengertian diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa suatu penerapan kebijakan merupakan suatu kegiatan yang tentang mengelola distorsi komunikasi serta makna suatu kebijakan (tujuan, manfaat, sasaran). Yang mempunyai makna command and control pimpinan, pola relasi antara berbagai unit organisasi / individu lain yang memiliki otoritas dalam hirarki organisasi. Kebijakan akan menjadi rujukan utama para anggota organisasi atau juga anggota masyarakat di dalam berperilaku. Kebijakan pada umumnya memiliki sifat problem solving serta  proaktif. Berbeda dengan Hukum (Law) dan juga Peraturan (Regulation), kebijakan lebih memiliki sifat adaptif dan interpretatif. Dan tindakan yang mengarah pada tujuan dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan.

### Pendekatan Implementasi Kebijakan

Pendekatan dalam Penerapan Kebijakan yang mengalami perubahan dengan perkembangan serta adanya pendekatan dalam suatu kebijakan. Nurdin Usman merumuskan bahwa pendekatan dalam penerapan kebijakan yaitu (2002:70) Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dalam Penjelasan yang dikemukakan, terdapat makna yang dimaksud yaitu suatu penerapan dalam kebijakan serta adanya aktivitas yang memiliki aksi atau tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan adanya suatu sistem .namun kebijakan bukan hanya suatu acuan atau pedoman yang diterapkan untuk sebuah aktivitas melainkan menjadi suatu kegiatan yang sudah direncanakan untuk menyalurkankeluaran kebijakan *(to deliver policy output)* yang di lakukan oleh paraimplementor kepada kelompok sasaran *(target group)* sebagai upayamewujudkan tujuan kebijakan tertentu.

Pendekatan dari penerapan kebijakan merupakan suatu bagian dari proses pelayanan publik Memaknai implementasi sebagai pengelolaan hukumkarena kebijakan ini telah disahkan dalam bentuk hukum denganmengerahkan sumber daya yang ada agar kebijakan mampu mencapaitujuannya. Kemudian pendekatan implementasi kebijakan sebagai suatustudi yaitu memahami problematika implementasi itu sendiri. Implementasisebagai studi yakni menemukan masalah atau fenomena implementasi yangmenarik untuk dikaji, merumuskan pertanyaan penelitian yang hendakditeliti, merumuskan landasan teori, konsep dan variabel-variabel penelitian,menetapkan metodologi yang hendak dipakai untuk mengumpulkan data,mengolah dan menganalisis data serta rekomendasi kebijakan.

### 2.4.3 Implementasi Kebijakan Sistem Pendaftaran Pindah Datang

Implementasi Kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/ pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Esensi utama dari implementasi kebijakan adalah memahami apa yang seharusnya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan. Pemahaman tersebut mencakup usaha untuk mengadministrasikannya dan menimbulkan dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.( Van Metter dan Van Horn dalam Agustino 2008:195).

Pengertian Implementasi Kebijakan menurut Riant Nugroho (2004:158) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya ialah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yakni langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melewati bentuk program-program atau melewati formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Menurut Mazmanian & Paul Sabatier dalam Wahab (2004:68), implementasi kebijakan ialah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Keputusan tersebut mencari tahu masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Dari bermacam pendapat mengenai implementasi kebijakan dari para ahli diatas, implementasi kebijakan pada prinsipnya ialah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sesuatu kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran sebagai strategi mewujudkan tujuan kebijakan.

Van Meter dan Van Horn dalam Budi Winarno2 membatasi implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan individu-individu (kelompok-kelompok) pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan terdiri dari tujuan atau sasaran kebijakan, aktivitas, atau kegiatan pencapaian tujuan, dari hasil kegiatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil.

Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output), yaitu : tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih. Meter dan Horn dalam suharsono mengemukakan bahwa terdapat enam variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni;

1. Standar dan sasaran kebijakan, di mana standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisir apabila standar dan sasaran kebijakan kabur.
2. Sumber daya, dimana implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia maupun sumber daya non manusia.
3. Hubungan antar organisasi, yaitu dalam banyak program, implementor sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, sehingga diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
4. Karakteristik pelaksana yaitu mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.
5. Kondisi sosial, politik, dan ekonomi. Variable ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan, karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak, bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan, serta apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.
6. Disposisi implementor yang mencakup tiga hal yang penting, yaitu respon implementor terhadap kebijakan, yang akan mempengaruhi kemauannya untuk melaksanakan kebijakan, kognisi yaitu pemahaman terhadap kebijakan, intensitas disposisi implementor, yaitu preferensi nilai yang dimiliki oleh implementor.

Dari definisi diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan terdiri dari tujuan atau sasaran kebijakan, aktivitas, atau kegiatan pencapaian tujuan, dari hasil kegiatan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan suatu aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan dapat diukur atau dilihat dari proses dan pencapaian tujuan hasil akhir (output), yaitu : tercapai atau tidaknya tujuan-tujuan yang ingin diraih.

Implementasi kebijakan menurut Pressman dan Wildavsky dalam (Agus dan Ratih 2012:20) dimaknai dengan beberapa kata kunci, antara lain: untuk menjalankan kebijakan (to carry out), untuk memenuhi janji-janji sebagaimana dinyatakan dalam dokumen kebijakan (to fulfill), untuk menghasilkan output sebagaimana dinyatakan dalam tujuan kebijakan (to produce), untuk menyelesaikan misi yang harus diwujudkan dalam tujuan kebijakan (to complete). Jadi implementasi kebijakan ialah sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk memperoleh hasil atau tujuan dari kebijakan yang telah ditetapkan.

Selain itu, Riant Nugroho (2004:158) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan pada prinsipnya ialah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya, tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada yakni langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melewati bentuk program-program atau melewati formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Menurut Mazmanian & Paul Sabatier dalam Wahab (2004:68), implementasi kebijakan ialah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar biasanya dalam bentuk undang-undang namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Keputusan tersebut mencari tahu masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasinya. Dari bermacam pendapat mengenai implementasi kebijakan dari para ahli diatas, implementasi kebijakan pada prinsipnya ialah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Sesuatu kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan yang dilakukan oleh para implementer kepada kelompok sasaran sebagai strategi mewujudkan tujuan kebijakan.

## 2.5 Faktor Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik

Dalam Implementasi Kebijakan akan ada Faktor yang mempengaruhi suatu keberhasilan yang di tetapkan dengan berbagai acuan pendukung. Hal ini dikemukakan Menurut Van Meter dan Van Horn (1975), ada enam  variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni: (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumber daya; (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; (5) disposisi implementor; (6) kondisi sosial, ekonomi dan politik.

1. **Standar dan sasaran kebijakan**.

Setiap kebijakan public harus mempunyai standard suatu sasaran kebijakan jelas dan terukur.  Dengan ketentuan tersebut tujuannya dapat terwujud kan.  Dalam standard sasaran kebijakan tidak jelas, sehingga tidak bisa terjadi multi-interpretasi dan mudah menimbulkan kesalahpahaman dan konflik di antara para agen implementasi.

1. **Sumber daya**.

Dalam suatu implementasi kebijakan perlu dukungan sumber daya, baik sumber daya manusia *(human resources)*maupun sumber daya materi *(matrial  resources)* dan sumber daya metoda *(method resources).*  Dari ketiga sumber daya tersebut, yang paling penting adalah sumber daya manusia, karena di samping sebagai subjek implementasi kebijakan juga termasuk objek kebijakan publik*.*

1. **Hubungan antar organisasi**.

Dalam banyak program implementasi kebijakan, sebagai realitas dari program kebijakan perlu hubungan yang baik antar instansi yang terkait, yaitu dukungan komunikasi dan koordinasi.  Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerja sama antar instansi bagi keberhasilan suatu program tersebut.  Komunikasi dan koordinasi merupakan salah satu urat nadi dari sebuah organisasi agar program-programnya tersebut dapat direalisasikan dengan tujuan serta sasarannya.

1. **Karakteristik agen pelaksana**.

Dalam suatu implementasi kebijakan agar mencapai keberhasilan maksimal harus diidentifikasikan dan diketahui karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program kebijakan yang telah ditentukan.

1. **Disposisi implementor**.

Dalam implementasi kebijakan sikap atau disposisi implementor ini dibedakan menjadi tiga hal, yaitu; (a) respons implementor terhadap kebijakan, yang terkait dengan kemauan implementor untuk melaksanakan kebijakan publik; (b) kondisi, yakni pemahaman terhadap kebijakan yang telah ditetapkan; dan (c) intens disposisi implementor, yakni preferensi nilai yang dimiliki tersebut.

1. **Kondisi lingkungan sosial, politik dan ekonomi**.

Variabel ini mencakup sumber daya ekonomi lingkungan yang dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan, sejauh mana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan; karakteristik para partisipan, yakni mendukung atau menolak; bagaimana sifat opini publik yang ada di lingkungan dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

David C. Korten (Dikutip dari David C. Korten (1988) dalam Tarigan, 2000:19) Korten mengatakan suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. (1) menyesuaikan antar program dengan pemanfaat ialah kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). (2) Sesuai antar program dengan organisasi pelaksana ialah harus sesuai antara tugas yang diisyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. (3) Sesuai antar kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana ialah kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program. Dari pola yang dikembangkan Korten, dapat diungkapkan bahwa jika tidak ada kesesuaian antara 3 unsur implementasi kebijakan, kinerja program akan gagal sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika output program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran jelas outputnya tidak dapat dimanfaatkan. Apa bila organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program maka organisasinya tidak dapat menyampaikan output program dengan tepat. Atau apa bila syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran maka kelompok sasaran tidak mendapatkan output program. Jadi kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan mutlak diperlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. kesesuaian implementasi kebijakan yang diperkenalkan oleh Korten memperkaya model implementasi kebijakan yang lain. Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui implementasi kebijakan publik ialah suatu tindakan yang bermaksud untuk mencapai tujuan kalau implementasi kebijakan publik tentang sistem pendaftaran pindah datang

## 2.6 Faktor Kegagalan Implementasi Kebijakan Publik

Makinde dalam Agus dan Ratih (2012:85) mencari tahu faktor kegagalan implementasi disebabkan oleh:

Kelompok sasaran tidak terlibat dalam implementasi program

Bagaimana jadinya suatu pelaksanaan program akan berhasil apabila kelompok sasarannya tidak terlibat.

Program yang diimplementasikan tidak mempertimbangkan kondisi lingkungan sosial, ekonomi dan politik.

Suasana wilayah lingkungan sosial dan ekonomi yang kondusif serta masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik cenderung lebih gampang menerima program pembaruan dibanding dengan masyarakat yang masih tertutup dan tradisional.

Adanya korupsi Menyelewengkan kepercayaan untuk kepentingan pribadi. Sederet tindakan-tindakan terlarang atau melawan hukum dalam rangka memperoleh suatu keuntungan dengan merugikan orang lain.

Sumber daya manusia yang kapasitasnya rendah

Kebijakan yang tidak memperoleh dukungan dari sumber daya manusia yang tepat akan sulit merealisasikan tujuan-tujuannya.

Tidak adanya koordinasi dan monitoring

Koordinasi dan monitoring penting di antara lembaga-lembaga pelaksana dan dengan penerima layanan.

## 2.7 Model Implementasi Kebijakan Publik

Dalam suatu kebijakan pasti akan ada beberapa model dalam penerapan kebijakan publik kesuksesan berjalannya implementasi kebijakan yang ditentukan oleh banyak faktor dan masing-masing faktor tersebut saling berhubungan satu sama lain guna memperluas wawasan tentang berbagai faktor yang terkait di dalam implementasi maka pada bagian ini beberapa teori implementasi kebijakan dan dijadikan sebagai landasan acuan dalam penelitian ini.

*Implementasi Sistem Rasional (Top-Down)*

Menurut Parsons (2006),  model implementasi inilah yang paling pertama muncul. Pendekatan top down memiliki pandangan tentang hubungan kebijakan implementasi seperti yang tercakup dalam Emile karya Rousseau : “Segala sesuatu adalah baik jika diserahkan ke tangan Sang Pencipta. Segala sesuatu adalah buruk di tangan manusia”.

Masih menurut Parsons (2006), model rasional ini berisi gagasan bahwa implementasi adalah menjadikan orang melakukan apa-apa yang diperintahkan dan mengontrol urutan tahapan dalam sebuah sistem.

Mazmanian dan Sabatier (1983) dalam Ratmono (2008), berpendapat bahwa implementasi top down adalah proses pelaksanaan keputusan kebijakan mendasar. Beberapa ahli yang mengembangkan model implementasi kebijakan dengan perspektif top down adalah sebagai berikut :

Implementasi Kebijakan Bottom Up

Model implementasi dengan pendekatan bottom up muncul sebagai kritik terhadap model pendekatan rasional (top down). Parsons (2006), mengemukakan bahwa yang benar-benar penting dalam implementasi adalah hubungan antara pembuat kebijakan dengan pelaksana kebijakan. Model bottom up adalah model yang memandang proses sebagai sebuah negosiasi dan pembentukan consensus. Masih menurut Parsons (2006), model pendekatan bottom up menekankan pada fakta bahwa implementasi di lapangan memberikan keleluasaan dalam penerapan kebijakan.

Ahli kebijakan yang lebih memfokuskan model implementasi kebijakan dalam persfektif bottom up adalah Adam Smith. Menurut Smith (1973) dalam Islamy (2001), implementasi kebijakan dipandang sebagai suatu proses atau alur. Model Smith ini memandang proses implementasi kebijakan dari proses kebijakan dari perspektif perubahan sosial dan politik, dimana kebijakan yang dibuat oleh pemerintah bertujuan untuk mengadakan perbaikan atau perubahan dalam masyarakat sebagai kelompok sasaran.

Menurut Smith dalam Islamy (2001), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variable, yaitu :

1. Idealized policy : yaitu pola interaksi yang digagas oleh perumus kebijakan dengan tujuan untuk mendorong, mempengaruhi dan merangsang target group untuk melaksanakannya
2. Target groups : yaitu bagian dari policy stake holders yang diharapkan dapat mengadopsi pola-pola interaksi sebagaimana yang diharapkan oleh perumus kebijakan. Karena kelompok ini menjadi sasaran dari implementasi kebijakan, maka diharapkan dapat menyesuaikan pola-pola perilaku dengan kebijakan yang telah dirumuskan
3. Implementing organization : yaitu badan-badan pelaksana yang bertanggung jawab dalam implementasi kebijakan.
4. Environmental factors : unsur-unsur di dalam lingkungan yang mempengaruhi implementasi kebijakan seperti aspek budaya, sosial, ekonomi dan politik.

Adapun pendapat lain mengenai model kebijakan publik yang dikemukakan oleh

Edward III, mengusulkan 4 (empat) variable yang sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, yaitu :

Communication (komunikasi)

Komunikasi merupakan sarana untuk menyebarluaskan informasi, baik dari atas ke bawah maupun dari bawah ke atas. Untuk menghindari terjadinya distorsi informasi yang disampaikan atasan ke bawahan, perlu adanya ketetapan waktu dalam penyampaian informasi, harus jelas informasi yang disampaikan, serta memerlukan ketelitian dan konsistensi dalam menyampaikan informasi

Resourcess (sumber-sumber)

Sumber-sumber dalam implementasi kebijakan memegang peranan penting, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif bilamana sumber-sumber pendukungnya tidak tersedia. Yang termasuk sumber-sumber dimaksud adalah :

staf yang relatif cukup jumlahnya dan mempunyai keahlian dan keterampilan untuk melaksanakan kebijakan

informasi yang memadai atau relevan untuk keperluan implementasi

dukungan dari lingkungan untuk menyukseskan implementasi

kebijakan wewenang yang dimiliki implementor untuk melaksanakan kebijakan.

3. Dispotition or Attitude (sikap) ;

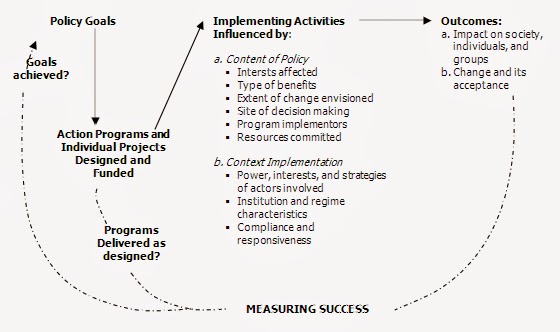
Berkaitan dengan bagaimana sikap implementor dalam mendukung suatu implementasi kebijakan. Sering kali para implementor bersedia untuk mengambil insiatif dalam rangka mencapai kebijakan, tergantung dengan sejauh mana wewenang yang dimilikinya

4. Bureaucratic structure (struktur birokrasi) ;

Suatu kebijakan sering kali melibatkan beberapa lembaga atau organisasi dalam proses implementasinya, sehingga diperlukan koordinasi yang efektif antar lembaga-lembaga terkait dalam mendukung keberhasilan implementasi.

Grindle (1980: 6-10) memperkenalkan model implementasi sebagai proses politik dan administrasi. Model tersebut menggambarkan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh beragam aktor, dimana keluaran akhirnya ditentukan oleh baik materi program yang telah dicapai maupun melalui interaksi para pembuat keputusan dalam konteks politik administratif. Proses politik dapat terlihat melalui proses pengambilan keputusan yang melibatkan berbagai aktor kebijakan, sedangkan proses administrasi terlihat melalui proses umum mengenai aksi administratif yang dapat diteliti pada tingkat program tertentu.

Gambar 2.1 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut Merilee S. Grindle (1980: 6-10)

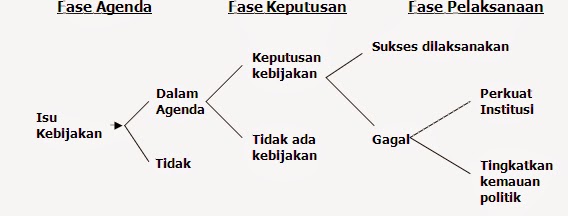


T.B. Smith mengakui, ketika kebijakan telah dibuat, kebijakan tersebut harus diimplementasikan dan hasilnya sedapat mungkin sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pembuat kebijakan (Nakamura dan Smallwood, 1980: 2).

Tujuan implementasi kebijakan diformulasi ke dalam program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai. Program dilaksanakan sesuai dengan rencana. Implementasi kebijakan atau program – secara garis besar – dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasi.

Keseluruhan implementasi kebijakan dievaluasi dengan cara mengukur luaran program berdasarkan tujuan kebijakan. Luaran program dilihat melalui dampaknya terhadap sasaran yang dituju baik individu dan kelompok maupun masyarakat. Luaran implementasi kebijakan adalah perubahan dan diterimanya perubahan oleh kelompok sasaran.

Gambar 2.2 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut Baedhowi (46-48)



Pada aspek pelaksanaan, terdapat dua model implementasi kebijakan publik yang efektif, yaitu model linier dan model interaktif (lihat Baedhowi, 2004: 47). Pada model linier, fase pengambilan keputusan merupakan aspek yang terpenting, sedangkan fase pelaksanaan kebijakan kurang mendapat perhatian atau dianggap sebagai tanggung jawab kelompok lain. Keberhasilan pelaksanaan kebijakan tergantung pada kemampuan instansi pelaksana.

Jika implementasi kebijakan gagal maka yang disalahkan biasanya adalah pihak manajemen yang dianggap kurang memiliki komitmen sehingga perlu dilakukan upaya yang lebih baik untuk meningkatkan kapasitas kelembagaan pelaksana. Jika model interaktif implementasi kebijakan di atas disandingkan dengan model implementasi kebijakan yang lain, khususnya model proses politik dan administrasi dari Grindle, terlihat adanya kesamaan dan representasi elemen yang mencirikannya. Tujuan kebijakan, program aksi dan proyek tertentu yang dirancang dan dibiayai menurut Grindle menunjukkan urgensi fase pengambilan keputusan sebagai fase terpenting dalam model linier implementasi kebijakan. Sementara itu, enam elemen isi kebijakan ditambah dengan tiga elemen konteks implementasi sebagai faktor yang mempengaruhi aktivitas implementasi menurut Grindle mencirikan adanya interaksi antara pengambil kebijakan, pelaksana kebijakan dan pengguna kebijakan dalam model interaktif.

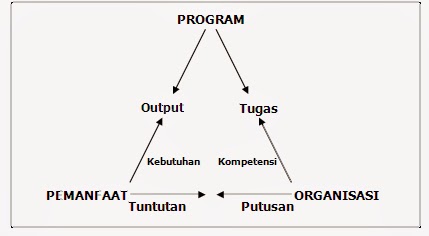
Begitu pula istilah model proses politik dan proses administrasi menurut Grindle, selain menunjukkan dominasi cirinya yang cenderung lebih dekat kepada ciri model interaktif implementasi kebijakan, juga menunjukkan kelebihan model tersebut dalam cara yang digunakan untuk mengukur keberhasilan implementasi kebijakan, beserta output dan outcomesnya.

Selain model implementasi kebijakan di atas Van Meter dan Van Horn mengembangkan Model Proses Implementasi Kebijakan. (Tarigan, 2000: 20). Keduanya meneguhkan pendirian bahwa perubahan, kontrol dan kepatuhan dalam bertindak merupakan konsep penting dalam prosedur implementasi. Keduanya mengembangkan tipologi kebijakan menurut: (i) jumlah perubahan yang akan dihasilkan, dan (ii) jangkauan atau ruang lingkup kesepakatan mengenai tujuan oleh berbagai pihak yang terlibat dalam proses implementasi.

Tanpa mengurangi kredibilitas model proses implementasi kebijakan dari Van Meter dan Van Horn terlihat bahwa elemen yang menentukan keberhasilan penerapannya termasuk ke dalam elemen model proses politik dan administrasi menurut Grindle. Kata kunci yakni perubahan, kontrol dan kepatuhan termasuk dalam dimensi isi kebijakan dan konteks implementasi kebijakan. Demikian pula dengan tipologi kebijakan yang dibuat oleh keduanya termasuk dalam elemen isi kebijakan dan konteks implementasi menurut Grindle. Tipologi jumlah perubahan yang dihasilkan termasuk dalam elemen isi kebijakan dan tipologi ruang lingkup kesepakatan termasuk dalam konteks implementasi.

Sejalan dengan pendapat di atas, Korten (baca dalam Tarigan, 2000: 19) membuat Model Kesesuaian implementasi kebijakan atau program dengan memakai pendekatan proses pembelajaran. Model ini berintikan kesesuaian antara tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program, yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program dan kelompok sasaran program.

Gambar 2.3 Model Implementasi Kebijakan Publik menurut David C Koten ( 1988)



Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program. Pertama, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). Kedua, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang disyaratkan oleh program pemanfaat organisasi Output Tugas Tuntutan Kebutuhan Kompetensi Putusan program dengan kemampuan organisasi pelaksana. Ketiga, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara syarat yang diputuskan organisasi untuk dapat memperoleh output program dengan apa yang dapat dilakukan oleh kelompok sasaran program.

Berdasarkan pola yang dikembangkan Korten, dapat dipahami bahwa jika tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan, kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika output program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran jelas outputnya tidak dapat dimanfaatkan. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program maka organisasinya tidak dapat menyampaikan output program dengan tepat. Atau, jika syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran maka kelompok sasaran tidak mendapatkan output program. Oleh karena itu, kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan mutlak diperlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

Model kesesuaian implementasi kebijakan yang diperkenalkan oleh Korten memperkaya model implementasi kebijakan yang lain. Hal ini dapat dipahami dari kata kunci kesesuaian yang digunakan. Meskipun demikian, elemen yang disesuaikan satu sama lain – program, pemanfaat dan organisasi – juga sudah termasuk baik dalam dimensi isi kebijakan (program) dan dimensi konteks implementasi (organisasi) maupun dalam outcomes (pemanfaat) pada model proses politik dan administrasi dari Grindle.

Model Donald Van Meter dan Carel Van Horn

Van Meter dan Van Horn (dalam Budi Winarno, 2008:146-147) mendeskripsikan implementasi kebijakan publik sebagai tindakan-tindakan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini berkaitan dengan usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan besar dan kecil yang ditetapkan oleh keputusan-keputusan kebijakan yang dilakukan oleh organisasi publik. Van Meter dan Van Horn (dalam Wibawa et al., 1994:19), Mencetuskan sebuah abstraksi yang melihatkan hubungan antar berbagai variabel yang mempengaruhi kinerja suatu kebijakan.

Van Meter dan Van Horn (dalam Subarsono, 2005:99) mengutarakan ada 6 variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi, yakni :

Standar dan sasaran kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat di takar dari tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Saat ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan. Di suatu sisi menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Agustino, 2006:164) mengatakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya ialah penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pengertian tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan ialah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (frustated) ketika para pelaksana (officials), tidak semuanya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan mempunyai hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (implementors). Arah disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga ialah hal yang “crucial”. Implementors mungkin bisa jadi tidak berhasil dalam melaksanakan kebijakan, di sebabkan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan

Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat menggantungkan dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia ialah sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Tahapan implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu jadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan.

Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo, 2007:194) men tegaskan bahwa: ”Sumber daya kebijakan (policy resources) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga ada dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan. Sumber daya ini ter dapat atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (implementasi) suatu kebijakan. Kurangnya atau sedikitnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan, ialah termasuk sumbangan besar terhadap tidak berhasilnya implementasi kebijakan.”

Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas

Komunikasi antar organisasi dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Mater (dalam Widodo, 2007:97) apa yang jadi standar tujuan harus di mengerti oleh para individu (implementors). Yang bertanggungjawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan wajib dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa menjadi standar dan tujuan harus terus menerus dan seragam (consistency and uniformity) dari berbagai sumber informasi.

Jika tidak mendapat suatu kesesuaian dan konsistensi serta keseragaman terhadap suatu standar dan tujuan kebijakan, maka yang akan menjadi standar dan tujuan kebijakan tidak dapat untuk bisa dicapai. Melalui kejelasan itu, para pelaksana kebijakan dapat mengetahui apa yang diharapkan darinya dan tahu apa yang harus dilakukan. Dalam suatu organisasi publik, pemerintah daerah misalnya, komunikasi sering ialah proses yang sulit dan kompleks. Proses penyampaian berita ke bawah di dalam organisasi atau dari suatu organisasi ke organisasi lain dan ke komunikator lain, sering mengalami hambatan (distortion) baik yang disengaja maupun tidak. Jika sumber komunikasi berbeda memberikan pemahaman yang tidak sama (inconsistent) terhadap suatu standar dan tujuan atau sumber informasi sama memberikan pemahaman yang penuh dengan pertentangan (conflicting), maka pada suatu saat pelaksana kebijakan akan menemui suatu kejadian yang lebih sulit untuk melaksanakan suatu kebijakan secara intensif.

Jadi peluang implementasi kebijakan yang efektif, sangat ditentukan oleh komunikasi kepada para pelaksana kebijakan secara tepat dan konsisten (accuracy and consistency) (Van Mater dan Van Horn, dalam Widodo 2007:97). Di lain sisi, koordinasi ialah mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan. Semakin bagus koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan, maka kesalahan akan semakin sedikit, demikian sebaliknya.

Karakteristik agen pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana berupa organisasi formal dan organisasi informal yang akan terikat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat ditular kan oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan di jalankan pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada kerangka lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu lingkup atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

1. Lingkungan ekonomi, sosial, dan politik

Seberapa jauh lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik yang tidak teratur dapat menjadi sumber masalah dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan, karena itu strategi implementasi kebijakan mensyaratkan kondisi lingkungan eksternal yang kondusif. Adanya kondisi yang kondusif ini memungkinkan implementasi kebijakan akan berjalan sesuai yang diinginkan dan terkendali.

1. Sikap para pelaksana.

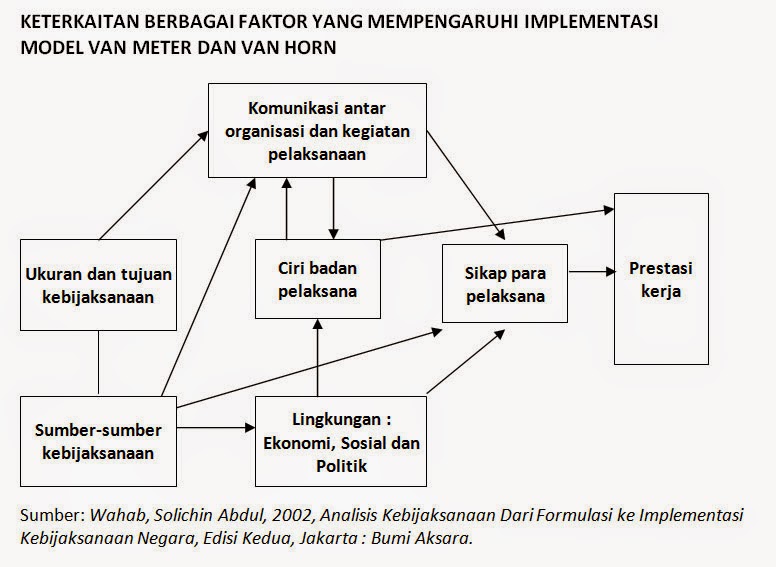
Menurut Van Metter dan Van Horn (dalam Agustino, 2006:162): ”Sikap penerimaan atau penolakan dari agen pelaksana kebijakan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik”. Hal ini terjadi karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengerti bahkan tidak bisa menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan.

Sikap mereka itu dipengaruhi oleh pemikirannya terhadap suatu kebijakan dan cara melihat akibat kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan organisasinya dan kepentingan-kepentingan pribadinya. Van Mater dan Van Horn (1974) (dalam Agustino, 2006:162) mengatakan disposisi bahwa implementasi kebijakan diawali penyaringan (befiltered) lebih utama melalui persepsi dari pelaksana (implementors) dalam batas mana kebijakan itu dilaksanakan. Terdapat 3 macam unsur respon yang dapat mempengaruhi kemampuan dan kemauannya untuk menjalankan suatu kebijakan, antara lain yakni dari (1) pengetahuan (cognition), pemahaman dan pendalaman (comprehension and understanding) terhadap kebijakan, (2) arah respon mereka apakah menerima, netral atau menolak (acceptance, neutrality, and rejection), dan (3) intensitas terhadap kebijakan.

Penafsiran tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan ialah penting, karena, bagaimanapun juga implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (frustated) ketika para pelaksana (officials), tidak semuanya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Tujuan disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “crucial”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam menjalankan kebijakan, dikarenakan mereka tidak menerima apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan.

Apabila penerimaan yang menyebar dan mendalam terhadap standar dan tujuan kebijakan diantara mereka yang bertanggungjawab untuk menjalankan kebijakan tersebut suatu potensi yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Pada dasarnya seringnya disposisi para pelaksana (implementors) dapat mempengaruhi pelaksana (performance) kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya seringnya disposisi ini akan bisa mengakibatkan gagalnya implementasi kebijakan. (lihat gambar 2.4)

Gambar 2.4 Model Donald Van Meter dan Van Horn 1975



Sumber : wahab, solichin abdul (2002)

Edward III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan Direct and Indirect Impact on Implementation. Pendekatan yang diterimakan oleh Edward III yang dikutip oleh Agustino dalam bukunya yang berjudul “dasar-dasar Kebijakan Publik” (2017:136-142), terdapat empat variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu : (1) komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi Variabel pertama yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan, menurut George C Edward III, adalah komunikasi. 23 Komunikasi, menurutnya lebih lanjut, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Terdapat tiga indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut, yaitu :

Transmisi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Sering kali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi di tengah jalan.

Kejelasan, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan (street-level-bureuacrats) haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/nebdua). Ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi, pada tataran tertentu, para pelaksana membutuhkan fleksibilitas dalam melaksanakan kebijakan. Tetapi pada tataran yang lain hal tersebut justru akan menyelewengkan tujuan yang hendak dicapai oleh kebijakan yang telah ditetapkan

Konsistensi, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah- 24 ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan.

Variabel atau faktor kedua yang mempengaruhi keberhasilan implementasi suatu kebijakan adalah sumber daya. Sumber daya merupakan hal penting lainnya, menurut Edward III, dalam mengimplementasikan kebijakan. Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu :

Staf, sumber daya utama dalam mengimplementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan (kompeten dan kapabel) dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

Informasi, dalam mengimplementasikan kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk yaitu informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementor harus mengetahui apa yang harus mereka jalankan di saat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.

Wewenang, pada umunya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementor dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Tetapi dalam konteks yang lain, ketika wewenang formal tersebut ada, maka sering terjadi kesalahan dalam melihat efektivitas kewenangan. Di satu pihak, efektivitas kewenangan diperlukan dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, tetapi di sisi lain, efektivitas dan menyurut manakala wewenang diselewengkan oleh para pelaksana demi kepentingannya sendiri atau demi kepentingan kelompoknya.

Fasilitas, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (saran dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Variabel ketiga yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan public, bagi George C. Edward III adalah disposisi. Disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan adalah faktor penting ketiga dalam pendekatan mengenai pelaksana suatu kebijakan publik. Jika pelaksana suatu kebijakan ingin efektif, maka pelaksana kebijakan tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi menurut George c. Edward III sebagai berikut:

Efek disposisi

Disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Karena itu, pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan lebih khusus bagi pada kepentingan warga

Melakukan pengaturan birokrasi (Staffing the bureaucracy),

Implementasi kebijakan harus dilihat dalam hal pengaturan birokrasi. Ini merujuk pada penunjukan dan pengangkatan staf dalam birokrasi sesuai dengan kemampuan, kapabilitas dan kompetensinya. Selain itu pengatur birokrasi juga bermuara pada pembentukan sistem pelayanan publik yang optimal, penilaian personil dalam bekerja, hingga metode bypassing personil.

Insentif

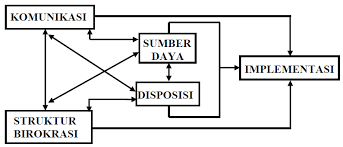
Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan manipulasi insentif. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi (self interest) atau organisasi.

Variabel keempat, menurut Edward II, yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Ada dua karakteristik yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi ke arah yang lebih baik adalah:

Membuat standar operating prosedur (sop) yang lebih fleksible. SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga).

Melakukan fragmentasi, untuk menyebar tanggung jawab berbagai aktivitas, kegiatan, atau program pada beberapa unit kerja yang sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Gambar 2.5 Model Pendekatan Implementasi Menurut Edward III Sumber: Edward III (1980:21)



Model implementasi menurut Van Meter & Van Horn yang dikutip oleh Agustino dalam bukunya yang berjudul Dasar-dasar Kebijakan Publik (2-17:133-136) yaitu model pendekatan top-down disebut dengan istilah A Model The Policy Implementation. Ada enam variabel, menurut Van Meter & Van Horn, yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan publik.

Ukuran dan Tujuan Kebijakan: kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya jika-dan-hanya-jika ukuran dan tujuan dari kebijakan memang realistis dengan sosio-kultur dan yang mengada di tingkat pelaksana kebijakan. Ketika ukuran kebijakan atau tujuan kebijakan terlali ideal (bahkan terlalu utopis) untuk dilaksanakan di tingkat warga, maka akan sulit merealisasikan kebijakan publik hingga titik yang dapat dikatakan berhasil.

Sumber Daya: keberhasilan proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implementasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber-sumber daya itu nihil, maka kinerja kebijakan publik sangat sulit untuk diharapkan. Tetapi di luar sumber daya manusia, sumber-suber daya lain yang diperlukan diperhitungkan juga ialah sumber daya finansial dan waktu. Ini karena mau-tidak-mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka akan timbul masalah untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan. Dengan demikian pula halnya dengan sumber daya waktu. Sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik, tetapi terbentur dengan masalah waktu yang terlalu ketat, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan satu implementasi kebijakan.

Karakteristik Agen Pelaksana: pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Misalnya, implementasi kebijakan publik yang berusaha untuk merubah perilaku manusia secara radikal, maka agen pelaksana projek itu harus lah berkarakteristik tegas, keras, dan ketat dalam melaksanakan aturan sesuai dengan sanksi hukum yang telah ditetapkan. Selain itu, cakupan atau luas wilayah implementasi kebijakan perlu diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana. Semakin luas cakupan implementasi kebijakan, maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatkan.

Sikap atau Kecenderungan (Disposition) Para Pelaksana: sikap penerima atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementor laksanakan adalah kebijakan „dari atas‟ (top down) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak pernah mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginan, atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

Komunikasi Antar-Organisasi dan Aktivitas Pelaksana: Koordinasi merupakan mekanisme sekaligus syarat utama dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Semakin baik koordinasi dan komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil terjadi, dan begitu pula sebaliknya.

Lingkungan Ekonomi, Sosial, dan Politik: hal terakhir yang perlu juga diperhatikan guna menilai kinerja implementasi publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Horn & Van Metter adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan. Lingkungan yang dimaksud termasuk lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Dan lingkungan yang tidak kondusif dapat menjadi bidang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Oleh sebab itu, upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal..

# BAB III. METODE PENELITIAN

## 3.1 Deskripsi Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan

### 3.1.1 Sejarah Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan

Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten/kota di bawah kecamatan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada camat. Kelurahan mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Camat serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Hubungan kerja kecamatan dengan kelurahan bersifat hierarki. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdaya guna, berhasil guna dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan. Dan dilihat dari sudut pelayanan terpadu kepada masyarakat, layaknya membangun hubungan kemitraan.

Gambar 3.1 Kantor Kelurahan Pagesangan



Sumber : Dokumentasi

### 3.1.2 Logo Kantor Kelurahan Pagesangan

Gambar3.2 Logo Kota Surabaya



Sumber : Jendela Surabaya

**MAKNA**

Logo merupakan sebuah simbol yang mengandung makna di dalamnya. Logo banyak digunakan baik institusi, perusahaan, merek produk, lembaga, kelompok, pemerintahan, bahkan sebuah negara.

Nah, dalam hal ini kota Surabaya juga memiliki sebuah logo kebanggaan yang hampir sebagian besar orang tahu, bahkan hampir seluruh rakyat Indonesia mengenalnya, yaitu simbol binatang hiu dan buaya. Nah, berikut kita akan mengetahui apa arti hiu dan buaya pada logo Surabaya.

Lambang Kota Surabaya berlaku sampai saat ini dan ditetapkan oleh DPRS Kota Besar Surabaya dalam Putusan no. 34/DPRDS tanggal 19 Juni 1955, dan diperkuat dengan Keputusan Presiden R.I. No. 193 tahun 1956 tanggal 14 Desember 1956 yang isinya :

Lambang berbentuk perisai segi enam yang distilir (gesty leerd), yang maksudnya melindungi Kota Besar Surabaya.

Lukisan Tugu Pahlawan melambangkan kepahlawanan putera-puteri Surabaya dalam mempertahankan Kemerdekaan melawan kaum penjajah.

Lukisan ikan Sura dan Baya yang berarti Sura Ing Baya melambangkan sifat keberanian putera-puteri Surabaya yang tidak gentar menghadapi sesuatu bahaya.

Warna-warna biru, hitam, perak (putih) dan emas (kuning) dibuat sejernih dan secemerlang mungkin, agar dengan demikian dihasilkan suatu lambang yang memuaskan.

**WARNA**

Warna-warna biru, hitam, perak (putih) dan emas (kuning) dibuat sejernih dan secemerlang mungkin, agar dengan demikian dihasilkan suatu lambang yang memuaskan.

### 3.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kelurahan Pagesangan

Lurah mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam:

1. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Melakukan pemberdayaan masyarakat;
3. Melaksanakan pelayanan masyarakat;
4. Memelihara Ketenteraman dan ketertiban umum; dan
5. Memelihara sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Lurah mempunyai fungsi:

1. penyusunan program dan kegiatan Kelurahan;
2. pengoordinasian penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kelurahan;
3. penyelenggaraan kegiatan pembinaan ideologi negara dan kesatuan bangsa lingkup rukun warga;
4. pengoordinasian kegiatan pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
5. pembinaan penyelenggaraan terhadap kegiatan di bidang POS YANDU dan kebersihan;
6. pelaksanaan pembinaan penyelenggaraan bidang kesejahteraan sosial;
7. pelaksanaan penata usaha Kelurahan;
8. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugas dan fungsinya

Rincian tugas Lurah adalah sebagai berikut:

1. Menyusun program kerja kegiatan di tingkat Kelurahan;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja Kelurahan;
3. Mempelajari dan menelaah peraturan Perundang-undangan, petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis yang berlaku;
4. Melaksanakan koordinasi dengan Seksi-seksi pada unit Kerja maupun SKPD/Instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Menyelenggarakan ketatausahaan kelurahan dalam menunjang kinerja organisasi;
7. Menyelenggarakan pelayanan umum kepada masyarakat sesuai peraturan yang berlaku;
8. Menyelenggarakan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum untuk menunjang kegiatan masyarakat;
9. Menyelenggarakan tugas-tugas umum pemerintahan, kesejahteraan rakyat, pembinaan ketenteraman dan ketertiban, serta ekonomi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
10. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
11. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
13. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

**Sekretariat Kelurahan**

1. Sekretariat Kelurahan dipimpin oleh seorang Sekretaris Kelurahan yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah;
2. Sekretaris kelurahan yang mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan pengelolaan administrasi umum, sarana dan prasarana, kerumahtanggaan, keuangan, kepegawaian, kehumasan, organisasi dan tata laksana serta melaksanakan pelayanan teknis administratif kepada unsur satuan organisasi Pemerintahan Kelurahan.

Dalam melaksanakan  tugas pokok  Sekretaris Kelurahan mempunyai fungsi :

1. pelaksanaan penyusunan rencana dan program kegiatan layanan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan pemerintah Kelurahan;
2. pelaksanaan pengelolaan administrasi kerumahtanggaan, tatalaksana dan ketatausahaan pemerintah Kelurahan;
3. pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, sarana dan prasarana pemerintah Kelurahan;
4. pelaksanaan penyusunan  dan  penyampaian  laporan  kegiatan pemerintah Kelurahan;
5. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
6. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
7. pelaksanaan koordinasi  pelayanan  kesekretariatan  dengan  sub  unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

Rincian Tugas Sekretaris Kelurahan adalah sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan kesekretariatan;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan kesekretariatan;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Menyelia pelaksanaan tugas inventarisasi data kesekretariatan;
7. Melaksanakan ketatausahaan guna tertib administrasi;
8. Melaksanakan pelayanan KTP, pindah tempat, kelahiran dan kematian;
9. Melaksanakan urusan umum, kepegawaian, keuangan untuk terwujudnya tertib administrasi;
10. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
11. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
13. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya

**Seksi Pemerintahan**

1. Seksi Pemerintahan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada dan bertanggungjawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengoordinasian penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan.

Dalam melaksanakan  tugas pokok  Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :

* 1. pelaksanaan dan pengoordinasian penyusunan rencana dan kegiatan penyelenggaraan administrasi pemerintah Kelurahan;
  2. pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan administrasi kependudukan, catatan sipil dan pertanahan;
  3. pengoordinasian pelaksanaan penyelenggaraan  Pemilihan  Umum;
  4. pelaksanaan koordinasi penyelenggaraan pembinaan administrasi kepengurusan RW / RT;
  5. pelaksanaan fasilitasi penyelenggaraan pemilihan Ketua RW dan RT;
  6. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
  7. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
  8. pelaksanaan koordinasi pelayanan pemerintahan dengan sub unit kerja lain di lingkungan Kelurahan.

Rincian Tugas Kepala Seksi-seksi Pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pemerintahan;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan pemerintahan;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga kelurahan;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Menyusun program dan pembinaan penyelenggaraan ketertiban, keamanan dan pemerintahan umum di kelurahan;
7. Membantu penyelenggaraan administrasi kegiatan kesatuan bangsa dan perlindungan masyarakat;
8. Menyusun program dan pembinaan administrasi kependudukan dan catatan sipil;
9. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi tentang pemilu, kependudukan, transmigrasi keamanan dan ketertiban di tingkat kelurahan;
10. Memproses perijinan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Ijin Gangguan (HO), kawasan perumahan, keramaian, SKCK, ijin tebang dan pengangkutan kayu;
11. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
12. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
13. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

**Seksi Pembangunan**

1. Seksi Pembangunan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok membantu Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian administrasi sarana dan prasarana serta pembangunan pemerintahan Kelurahan.

Dalam melaksanakan  tugas pokok  Kepala Seksi Pembangunan mempunyai fungsi :

* 1. pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
  2. pengoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
  3. penyusunan bahan rumusan pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian di wilayah Kelurahan;
  4. pelaksanaan koordinasi pengembangan potensi pendapatan daerah dan peningkatan perekonomian masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
  5. pelaksanaan pembinaan terhadap usaha – usaha pengembangan potensi pendapatan dan peningkatan perekonomian masyarakat;
  6. pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
  7. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; dan
  8. pelaksanaan koordinasi pembangunan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

Rincian Tugas Kepala Seksi Pembangunan adalah sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi kelurahan dan lembaga masyarakat di kelurahan;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Melakukan kegiatan pembinaan terhadap perkoperasian, pengusaha ekonomi lemah dan kegiatan perekonomian lainnya dalam meningkatkan kehidupan perekonomian;
7. Melakukan kegiatan dalam rangka swadaya dan partisipasi masyarakat dan meningkatkan perekonomian serta pelaksanaan pembangunan;
8. Melaksanakan pembinaan pemberdayaan adat dan pengembangan kehidupan sosial budaya masyarakat;
9. Melaksanakan pembinaan dan fasilitasi pemberdayaan masyarakat dalam pengelolaan sumber daya alam dan teknologi tepat guna;
10. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
11. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
12. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
13. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
14. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

**Seksi Kesejahteraan Sosial**

1. Seksi Kesejahteraan Sosial dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi  Kemasyarakatan  mempunyai  tugas  pokok  membantu  Lurah dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan penyusunan, perencanaan, pelaksanaan dan pengoordinasian pelayanan pembangunan kemasyarakatan pemerintahan Kelurahan.

Dalam melaksanakan  tugas pokok  Kepala Kesejahteraan Sosial mempunyai fungsi :

1. Pelaksanaan penyusunan rencana program dan kegiatan pembangunan pemerintahan Kelurahan;
2. Pengoordinasian penyusunan    rencana    program    dan    kegiatan pembangunan wilayah Kelurahan;
3. Penyusunan bahan rumusan pengembangan pemberdayaan masyarakat di wilayah Kelurahan;
4. Pelaksanaan koordinasi  pengembangan  pemberdayaan  masyarakat dengan Perangkat Daerah dan Instansi lainnya;
5. Pelaksanaan pembinaan  terhadap  usaha  –   usaha   pengembangan pemberdayaan masyarakat;
6. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang tugas, fungsi dan ketentuan yang berlaku;
7. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
8. Pelaksanaan koordinasi kemasyarakatan dengan sub unit kerja lain di lingkungan kelurahan.

Rincian Tugas Kepala Kesejahteraan Sosial adalah sebagai berikut :

1. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
2. Menyusun usulan rencana anggaran belanja kegiatan di bidang kesejahteraan masyarakat;
3. Menghimpun dan mempelajari petunjuk teknis, peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berhubungan dengan bidang tugasnya sebagai pedoman dan landasan kerja;
4. Melaksanakan koordinasi dengan seksi-seksi pada unit kerja maupun SKPD/instansi terkait sesuai dengan bidang tugasnya dalam rangka kelancaran pelaksanaan tugas;
5. Mengatur dan mendistribusikan pekerjaan kepada bawahan;
6. Melaksanakan pembinaan kehidupan keagamaan, keluarga berencana, kesejahteraan dan pendidikan masyarakat;
7. Melaksanakan Pembinaan PKK , Karang Taruna, Pramuka Dan Organisasi kemasyarakatan lainnya;
8. Memproses perijinan Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTCR) sesuai peraturan perundang-undangan;
9. Memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
10. Memberikan penilaian dan menandatangani Sasaran Kinerja Pegawai ;
11. Memberikan saran, pendapat dan pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya;
12. Melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan kepada atasan; dan
13. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan sesuai tugas dan fungsinya.

### 3.1.4 Susunan Organisasi Kantor Kelurahan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya No. 08 Tahun 2008 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dengan susunan organisasi sebagai berikut:

Gambar 3.3 Susunan Organisasi

LURAH

SEKRETARIS LURAH

KELOMPOK JABATAN

FUNGSIONAL

SEKSI

TATA PEMERINTAHAN

SEKSI

PEREKONOMIAN, FISIK DAN PRASARANA WILAYAH

SEKSI

SOSIAL DAN PEMBERDAYAAN MASYARAKAT

SEKSI

KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN UMUM

Sumber : Peraturan Daerah Kota Surabaya No.08 (2008)

### 3.1.5 Visi dan Misi Dinas Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan

Visi

“TERCIPTANYA PELAYANAN PUBLIK YANG “CANTIK” (CEPAT,AKUNTABEL,SIMPATIK)”

Misi :

1. Mewujudkan Pelayanan Publik dengan Profesional, Cepat, Akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.
2. Mewujudkan Pelayanan Publik dengan Sopan, Ramah dan Simpatik

### Sumber Daya Manusia Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan

Tabel 3.1 Daftar nama Pegawai Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO** | **NAMA** | **JABATAN** |
| 1 | Dra. Eni Sri Endah Jekti, MM | Lurah |
| 2 | Agus Salim, SH | Sekretaris Lurah |
| 3 | Dra. Chandra Linda EW.M.,M | Seksi Pemberdayaan Masyarakat perekonomian, fisik dan prasarana wilayah |
| 4 | Sulistyowati, S.E.,M.M | Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum |
| 5 | Suharsono | Staf |
| 6 | Indra Priyogo | Staf |
| 7 | Tri Kiswanto | Staf |
| 8 | Fransiska Lia NS | Staf |
| 9 | Agus Kurniawan | Kasatgas Linmas |

**JUDUL**

**SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI PINDAH DATANG**

**RUMUSAN MASALAH :**

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang?
2. Faktor Apa yang menghambat jika terjadi kendala dalam Pelayanan Administrasi Pindah Datang?
3. Bagaimana Solusi jika terjadi kendala yang menghambat pada sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang?

# BAB IV. PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data sebagai hasil penelitian di lokasi penelitian, melalui wawancara dengan narasumber mengenai Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi di Kantor Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan ).Penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam skripsi ini adalah berbentuk Deskriptif Kualitatif, yakni penelitian dengan cara memaparkan dalam bentuk kualitatif terhadap objek yang didasarkan kenyataan dengan fakta-fakta yang tampak pada objek tersebut. Sehingga untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan digunakan bentuk analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis yang kemudian dikaitkan dengan teori pendapat yang telah ada.

Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data sebagai hasil penelitian di lapangan tentang hal ini peneliti akan menyajikan data sebagai hasil penelitian di lapangan tentang “Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang (Studi di Kantor Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan )”.Peneliti sudah melakukan wawancara dengan Lurah Kelurahan Pagesangan; Sekretaris Kelurahan Pagesangan; Seksi Pemerintahan Kelurahan Pagesangan; Staf Kelurahan Pagesangan; Masyarakat yang sedang melakukan pendaftaran Pindah Datang.

## 4.1 Sistem Pelayanan Administrasi Pindah Datang

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakup pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Kedua hal tersebut beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik dalam pemerintahan. Penyelenggaraan pemerintahan diharapkan untuk lebih mengutamakan kepentingan masyarakat terutama dalam penyediaan fasilitas publik dan administrasi publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam pemerintahan di atur dalam pedoman kerja masing-masing organisasi sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. Tertib administrasi adalah suatu konsep pengembangan pelayanan yang ditujukan kepada penyelenggara administrasi sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Salah satu fungsi pemerintah yang utama adalah menyelenggarakan pelayanan umum sebagai wujud dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrumen pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien, efektif, berkeadilan, transparan dan akuntabel. Hal ini berarti bahwa untuk mampu melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, tanggap, aspiratif terhadap berbagai tuntutan masyarakat yang dilayani. Seiring dengan hal tersebut pembinaan aparatur negara dilakukan secara terus menerus, agar dapat menjadi alat yang efisien dan efektif, bersih dan berwibawa, sehingga mampu menjalankan tugas-tugas umum pemerintah maupun untuk menggerakkan pembangunan secara lancar dengan dilandasi semangat dan sikap pengabdian terhadap masyarakat. Seiring dengan hal tersebut Abdullah (1984), mengatakan bahwa determinan penting untuk meningkatkan kinerja birokrasi pemerintah adalah dibutuhkan ”Infrastruktur Administrasi” yang memiliki kesiapan dan ketangguhan pada semua tingkatan dan tahapan yang meliputi : (a) organisasi pelaksana yang berintikan birokrasi yang mantap dan tangguh; (b) sistem administrasi atau tata laksana yang efektif dan efisien; dan (c) susunan aparatur atau personalia yang berkemampuan tinggi dari segi profesional, orientasional yang disertai rasa 5 dedikasi yang tinggi. Hal ini berarti bahwa kinerja birokrasi pemerintah dalam merencanakan, mengimplementasikan dan evaluasi serta pengendalian proses pembangunan dan pelayanan masyarakat sangat ditentukan oleh faktor kelembagaan , ketatalaksanaan, sumber daya manusia, aparatur dan dukungan sarana dan prasarana yang tersedia.

Seorang ahli bernama Fred Luthans dalam bukunya yang berjudul *Moenir*memberikan pengertian pelayanan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan yang didapat dari aktivitas orang lain.

Ahli lain bernama Zeitami memberikan sedikit penjelasan mengenai pelayanan. Kualitas sebuah pelayanan terpusat kepada upaya pemenuhan kebutuhan dari keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan ketepatan dalam penyampaian demi mengimbangi keinginan pelanggan. Zeitaml memberikan pengertian atas kata pelayanan sebagai penyampaian secara cerdas atas harapan konsumen. Penjelasan Zeitaml selanjutnya dikembangkan oleh Parasuraman dkk. yang mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang harus diperhatikan ketika seorang konsumen melalukan penilaian atas kualitas jasa, diantaranya adalah sebagai berikut.

1. Tengible, berkaitan dengan fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan, dan juga sasaran komunikasi.
2. Emphaty, berkaitan dengan kemudahan melakukan hubungan, komunikasi yang bagus, perhatian individu, dan juga memahami kebutuhan pelanggan.
3. Responsiveness, berkaitan dengan keinginan para pelayan untuk membantu setiap pelanggan dan juga memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Reliability, berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang segera, andal, akurat, dan juga memuaskan.
5. Assurance, berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, kesopanan, dan juga sifat terpercaya. Lima hal ini adalah penilaian dari para konsumen.

Pemerintah Kota Surabaya melakukan Upaya terkait Sistem Pelayanan Administrasi yang dapat mudah dijangkau oleh masyarakat melalui kantor kelurahan serta adapun tata cara dan syarat serta ketentuan penyelenggaraan pelayanan Administrasi Kependudukan, hal ini seperti yang disampaikan pada hasil wawancara.

Berikut kutipan wawancara penulis dengan sumber informan yaitu Ibu Eni selaku Lurah Kelurahan Pagesangan mengenai **Dasar hukum apa yang digunakan dalam acuan Pelayanan Kependudukan?**

“Perwaliperaturan Walikota Surabaya nomor 26 tahun 2011 tentang perubahan atas peraturan Walikota Surabaya nomor 42 tahun 2007 tentang tata cara penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil”(wawancara tanggal 02 Maret 2020).

Dari hasil wawancara tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa acuan Pelayanan Kependudukan memiliki dasar hukum dalam penyelenggaraan kependudukan melalui Perwali Kota Surabaya No.26 Tahun 2011 bahwa “ dalam rangka mempercepat prosedur pelayanan administrasi kependudukan, khususnya terkait dengan penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga, maka perlu menggunakan teknologi informasi dalam penerbitan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga”

Penyelenggaraan Kependudukan memiliki Peraturan Daerah yang menunjang proses dalam pelayanan masyarakat yang tertuang pada Perda Kota Surabaya No. 06 Tahun 2019 “Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”

Pernyataan tersebut diperkuat dengan hasil wawancara oleh Sekretaris Kelurahan Pagesangan mengenai **Peraturan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan ?**

**“**Ada 13 BAB yang menjadi poin dalam peraturan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan, Yaitu : Bab I Ketentuan Umum; Bab II Hak dan Kewajiban; Bab III Tugas Dan Wewenang; Bab IV Pendaftaran Penduduk; Bab V Pencatatan Sipil; Bab VI Data dan Dokumen Kependudukan; Bab VII Sistem Informasi Pendukung Layanan Administrasi Kependudukan; Bab VIII Peran Serta Masyarakat; Bab IX Pengawasan; Bab X Sanksi Administratif; Bab XI Ketentuan Penyidikan; Bab XII Ketentuan Pidana; Bab XIII Ketentuan Peralihan”(wawancara tanggal 02 Maret 2020)

Dari hasil wawancara tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan memiliki pedoman yang menjadi dasar acuan bilamana terjadi masalah dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Maka akan ada dasar acuan peraturan yang dapat menjadi pendukung dalam penyelesaian permasalahan yang terjadi.

Dari Penjelasan sesuai dengan Perda Kota Surabaya No. 6 Tahun 2019 Pasal 7 Kepala Dinas mempunyai kewenangan melakukan verifikasi kebenaran data, melakukan pembuktian pencatatan atas nama jabatannya, mencatat data dalam register akta Pencatatan Sipil, menerbitkan kutipan akta Pencatatan Sipil, dan membuat catatan pinggir pada akta-akta Pencatatan Sipil. Adapun Indikator yang menjadi layaknya kualitas dalam pelayanan Publik.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **KATEGORI** | **INDIKATOR** | **PENJELASAN INDIKATOR** |
| **1.** | Prosedur Pelayanan | Standar Operasional Pelayanan (SOP) |  |
| **2.** | Waktu yang dijalani pengguna pelayanan |  |  |
| **3.** | Kompetensi dan Sikap petugas pelayanan |  |  |
| **4.** | Prasarana dan sarana yang disiapkan instansi pemberi pelayanan |  |  |
| **5.** | Sistem Informasi Pelayanan |  |  |
| **6.** | Mekanisme penampungan dan tindak lanjut pengaduan dari pengguna pelayanan |  |  |
| **7.** | Sistem evaluasi dan perencanaan kebijakan |  |  |

Hal tersebut diperkuat penulis wawancara dengan Narulita Ariyani selaku Seksi Pemerintahan Kelurahan mengenai Bagaimana peran Masyarakat dalam melakukan pendaftaran pendudukan dan pencatatan kependudukan sesuai ketentuan peraturan undang-undang ?

**“**Mengacu pada Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1 ayat 1, bahwa pelayanan publik adalah 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”(wawancara pada tanggal 02 Maret 2020).

Dari hasil wawancara diatas penulis menyimpulkan bahwa Peran Masyarakat sangatlah penting dalam pelayanan Administrasi Kependudukan sesuai dengan Peraturan Undang –undang yang ada , Dalam era mewujudkan good governance, pelayanan publik menjadi bagian penting dan titik strategis termasuk keterlibatan masyarakat di dalamnya. Dwiyanto (2018) dalam bukunya yang berjudul Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik menyebutkan, bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan good governance di Indonesia.

Keterlibatan masyarakat saat ini menjadi bagian yang perlu dioptimalkan. Dengan adanya keterlibatan masyarakat, para pihak dapat bersama sama untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Fungsi kontrol dari masyarakat juga dapat membantu bagaimana pelayanan publik dapat terselenggara dengan sebagaimana mestinya.

Untuk mewujudkan keterlibatan masyarakat tersebut, dibutuhkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai seperti apa peran masyarakat di dalam pelayanan publik, termasuk seperti apa hak dan kewajiban masyarakat. Masyarakat berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang tercantum dalam standar pelayanan penyelenggaraan pelayanan publik dan mematuhi peraturan terkait.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, masyarakat tidak hanya sebagai penerima layanan publik, melainkan juga sebagai pengawas eksternal, bersama Ombudsman. Masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan standar pelayanan yang diselenggarakan oleh setiap penyelenggara pelayanan publik. Namun bentuk pengawasan tersebut harus berdasarkan dengan ketentuan yang berlaku.

Kepekaan atas penyelenggaraan pelayanan publik penting untuk memunculkan sikap kritis. Ketika standar pelayanan tidak sesuai dengan pelaksanaannya atau malah belum ada standar pelayanan, Kita sebagai pengguna berhak menemui Pimpinan instansi tersebut. Setiap instansi penyedia layanan publik wajib memiliki standar, sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan itu sendiri. Mustahil pelayanan publik terselenggara dengan baik tanpa adanya acuan. Misal produk pelayanan A tidak ditetapkan batas waktu penyelesaiannya, tentu berpotensi terjadinya pungutan liar dengan modus petugas yang mengulur-ulur penyelesaian produk A tersebut, dan disisi pengguna/masyarakat dalam kondisi bingung serta capek harus bolak-balik datang ke instansi lebih mudah diajak berkolusi.

Bentuk partisipasi lain yang lebih efisien adalah menyampaikan laporan atau informasi kepada Ombudsman. Dengan laporan atau informasi tentang terjadinya maladministrasi menjadi pintu masuk bagi Ombudsman untuk melakukan perbaikan

Sesuai dengan wawancara Bu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **instansi mana saja yang berkaitan langsung dengan penyelenggaraan pelayanan administrasi Kependudukan?**

“instansi yang berkaitan langsung dengan terselenggaranya pelayanan administrasi Kependudukan adalah 1.Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2. Kantor Urusan Agama, 3. Dinas Sosial, 4.Dinas Pendidikan, 5.Dinas Perdagangan, 6.Kecamatan, 7.Pengadilan Agama, 8. Pengadilan Negeri, 9. Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah, 10. Dinas Kesehatan ” (wawancara 11 Maret 2020).

Penulis menyimpulkan bahwa untuk mempermudah dalam proses permohonan administrasi Kependudukan di Kota Surabaya, maka ada beberapa instansi pemerintahan yang ikut serta dalam menunjang keberhasilan atau pencapaian dalam penyelesaian Administrasi Kependudukan.

Seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil instansi ini berkaitan dalam permohonan administrasi kependudukan meliputi, Pindah Datang ,Pindah Keluar, Perkawinan, Penerbitan KK dan KTP, Pembuatan Akta kelahiran dan Akta Kematian serta perubahan data dan permasalahan pada Kartu Keluarga. Dengan Instansi yang terkait maka semua pengurusan Administrasi Kependudukan adalah dasar penghubung dari beberapa Instansi tersebut.

Kantor Urusan Agama , Instansi ini berkaitan langsung dengan Kelurahan karena adanya pencatatan peristiwa penting yakni Perkawinan untuk Agama Islam dengan melalui proses pembuatan berkas pendukung yang diterbitkan oleh pihak Kelurahan dan telah disetujui atau di tanda tangani oleh Kepala Kelurahan lalu Berkas tersebut melangkah untuk di Catatkan pada Buku Register yang ada di Kantor Urusan Agama agar dapat diproses ke langkah selanjutnya. Untuk perkawinan agama lain akan dicatatkan pada Register Dispenduk Capil.

Untuk Penanganan Administrasi Kependudukan di Bidang Sosial , Kelurahan kerja sama dengan Pihak Dinas Sosial yang mana Administrasi tersebut meliputi, Pembuatan Surat Keterangan Miskin untuk Bidang Kesehatan Maupun Bidang Pendidikan, Pengusulan bagi warga kurang mampu untuk mendapatkan Bantuan Sosial , Pendaftaran bagi masyarakat yang belum memiliki PBI ( Penerima Bantuan Iuran ) atau biasa di sebut BPJS. Tidak hanya pelayanan masyarakat untuk bidang Administrasi Kependudukan saja, namun Kelurahan bekerja sama dengan Dinas Sosial melalui kegiatan Sosial seperti Pendistribusian Sembako Masyarakat yang sudah terdaftar dalam Data Base Keluarga Miskin, adapun kegiatan lain seperti Penanganan Jenazah oleh Modin yang terdaftar pada Data yang ada di Dinas Sosial Kota Surabaya.

Sama Halnya dengan Dinas sosial yang dapat menangani Pelayanan di bidang Pendidikan, Kelurahan juga berkoordinasi dengan pihak Dinas Pendidikan jika bilamana didapati ada warga yang ingin mendaftar sekolah namun domisili yang bersangkutan tidak sesuai dengan data diri yang di miliki seperti Kartu Keluarga, maka pihak Kelurahan berkoordinasi bagaimana untuk dapat mendaftarkan warga tersebut agar mendapatkan peluang bersekolah di Surabaya.

Hal ini didasari dengan Peraturan Wali Kota Surabaya No. 21 Tahun 2020 “Tentang Pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Jenjang Sekolah Dasar Negeri dan Sekolah Menengah Pertama Negeri Dalam Masa Darurat Penyebaran Wabah Corona Virus Disease 2019 ( COVID-19)”. Dalam Perwali ini menjelaskan bilamana terdapat Siswa yang tidak sesuai dengan Domisili yang ditempati maka yang bersangkutan harus memenuhi persyaratan agar dapat mendaftarkan diri untuk sekolah yang di inginkan dengan mengisi Form yang tersedia , Form tersebut meliputi Surat Keterangan Domisili Khusus yang dibuat oleh Ketua RT setempat yang selanjutnya mengetahui Ketua RW dan di Tanda Tangani , serta Berkas ini akan Dicatatkan pada Kelurahan. Namun berkas tersebut harus ada pendukung dari Form Surat Pernyataan Persaksian ( yang diketahui oleh Tetangga pada Domisili Tersebut) dan Surat Pernyataan Pemilik Rumah ( Apabila yang bersangkutan bersratus Kos atau Kontrak).

Kelurahan juga ikut serta dalam pengelolaan Pasar Tradisional karena Tanah atau Tempat tersebut adalah Aset yang dimiliki Oleh Pemerintah Kota, yang mana hal ini berurusan dengan Dinas Perdagangan , bagi masyarakat pemilik Kios atau Toko yang bertempat di Pasar Tradisonal , maka yang bersangkutan harus terdaftar dan tercatat pada Register Dinas Perdagangan agar mendapatkan Izin untuk berdagang.

Tidak Hanya pengelolaan Pasar , Kelurahan juga bekerja sama untuk UKM (Usaha Kecil Mikro ) agar mendapatkan Izin oleh Dinas Perdagangan yang bertujuan untuk dapat beroperasi jika ada kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh Pihak Pemerintah Kota. Dinas Perdagangan juga memiliki Program Pasar Murah yang mana akan kerja sama dengan Pihak Kelurahan untuk mendukung program tersebut.

Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Kependudukan Kelurahan berkoordinasi dengan Kecamatan , yang mana Administrasi Kependudukan juga harus mengetahui Kepala Kecamatan ( Camat), meliputi, Pindah Masuk, Pindah Keluar, Permohonan Ahli Waris serta Peristiwa Penting lainnya. Tidak hanya pelayanan Masyarakat saja, kelurahan berkoordinasi dengan kecamatan bilamana ditemukan adanya permasalahan yang terjadi di lapangan , maka pihak Kelurahan ( Lurah) harus wajib berkoordinasi dengan Camat agar dapat mencapai tujuan yang di inginkan.

Untuk Pengurusan Perceraian Pengadilan Agama juga kerja sama dengan Pihak Kelurahan , jika ada warga yang mengajukan permohonan perceraian ,maka kelurahan akan menantangi form yang dibuat oleh Pengadilan Negeri , dengan hanya sebatas mengetahui saja bilamana yang bersangkutan adalah benar warga dari Kelurahan tersebut.

Sama Halnya dengan Pengadilan Agama , Kelurahan juga akan menantangi form yang dibuat oleh Pengadilan Agama jika terdapat warga yang harus melakukan siding perkara ,maka Lurah hanya sebatas mengetahui saja bilamana yang bersangkutan adalah benar warga dari Kelurahan tersebut.

Permohonan Pengajuan Pengurusan Sertifikat Tanah yang dapat juga diajukan melalui kelurahan , yang mana di setiap kelurahan akan ditempatkan seorang petugas dari kantor pertanahan untuk melayani warga mengurus serfikasi tanah.

Kabag Pemerintah dan Otonomi Daerah Pemerintah Kota Surabaya Eddy Christijanto , mengatakan “Program sertifikasi tanah ini tengah gencar didorong oleh Pemerintah pusat dengan targetnya pada 2024 setiap jengkal tanah di Indonesia telah bersertifikat”. Dengan sosialisasi hingga tingkat RT/RW dan LKMK, harapannya informasi ini dapat diketahui oleh seluruh warga Surabaya Salah satunya, melakukan koordinasi dengan Badan Pertanahan Nasional (BPN) untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan sertifikasi tanah. Melalui koordinasi tersebut, kini pengajuan berkas permohonan sertifikasi tanah bisa dilayani di semua kantor kelurahan. Dengan syarat, pengajuan permohonan tersebut masuk dalam program sertifikasi massal swadaya (SMS).

Untuk mengikuti program SMS, lanjunya, pengajuan permohonan dilakukan secara massal minimal 10 bidang per berkas. Pemohon melalui program SMS dikenakan tarif 75 persen dari total biaya yang ditetapkan atau lebih murah dibanding mengurus secara individual.

Terkait bantuan kelengkapan persyaratan dari lurah ini tidak ada pungutan sepeser pun alias gratis. Jika warga mendapati ada oknum yang melakukan pungutan untuk kelengkapan persyaratan ini, diminta segera melaporkan kepada pemkot di Bagian Pemerintahan dan Otoda.

Jadi perlu dibedakan antara biaya penetapan sertifikasi dan kelengkapan persyaratan. Kalau penetapan sertifikasi itu memang ada biayanya dan itu resmi dari BPN. Sedangkan kelengkapan persyaratan seperti surat keterangan waris dan riwayat tanah bebas biaya.

Untuk Bidang Kesehatan, Pihak Kelurahan bekerja sama dengan Dinas Kesehatan agar dapat mudah untuk melayani masyarakat yang membutuhkan Fasilitas Kesehatan melalui program yang telah dibuat.

Gambar 4.1 Pelayanan Kependudukan terkait Permohonan Surat Nikah



Dalam wawancara berikut didapatkan hasil wawancara dengan Bapak Tri Kiswanto Selaku Staf di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Aplikasi atau Website situs layanan resmi  yang memiliki berbagai jenis layanan kependudukan untuk penduduk Kota Surabaya?**

**“**Aplikasi yang mendukung untuk permohonan pelayanan Administrasi Kependudukan adalah K-Lampid, dalam Aplikasi dapat memuat beberapa jenis menu untuk pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat”

(wawancara 11 Maret 2020)

Dalam hal ini penulis menyimpulkan bahwa ada Aplikasi atau Website yang sangat mendukung untuk beberapa jenis permohonan Pelayanan Kependudukan , yakni melalui webstite <https://klampid.disdukcapilsurabaya.id> yang dapat mudah di akses oleh warga maupun pihak Kelurahan melalui sebuah akun yang telah dibuat.

Halaman ini berisi syarat dan ketentuan bagi seluruh penduduk Kota Surabaya yang menggunakan layanan untuk menerbitkan dokumen kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Dengan menggunakan layanan kependudukan dan mengakses halaman ini, berarti melahirkan perjanjian antara Anda dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Anda dianggap telah memahami dan menyatakan setuju untuk terikat pada ketentuan yang berlaku. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya menghimbau agar Anda membaca Syarat dan Ketentuan ini dengan seksama, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berhak sewaktu-waktu mengubah Syarat dan Ketentuan ini, oleh karena itu Anda dihimbau untuk mengakses secara berkala untuk mengetahui perubahannya (apabila ada) Syarat & ketentuan adalah perjanjian antara pemohon dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang berisikan seperangkat peraturan yang mengatur hak, kewajiban, tanggung jawab pemohon dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, serta tata cara penggunaan sistem layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Layanan yang terdapat pada situs Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya meliputi : a. Permohonan penerbitan akta kelahiran b. Permohonan penerbitan akta kematian c. Permohonan penerbitan akta perkawinan d. Permohonan pindah datang.

1. Permohonan penerbitan akta kelahiran ialah permohonan yang diajukan oleh pemohon yang bertujuan untuk mencatatkan kelahiran sehingga pemohon mendapatkan dokumen kutipan akta kelahiran
2. Permohonan penerbitan akta kematian ialah permohonan yang diajukan oleh pemohon yang bertujuan untuk mencatatkan kematian sehingga pemohon mendapatkan dokumen kutipan akta kematian
3. Permohonan penerbitan akta perkawinan ialah permohonan yang diajukan oleh pemohon yang bertujuan mencatatkan perkawinan sehingga pemohon mendapatkan dokumen kutipan akta perkawinan
4. Permohonan pindah datang ialah permohonan yang diajukan oleh pemohon yang berasal dari luar kota Surabaya yang akan berdomisili di Kota Surabaya sehingga pemohon mendapatkan dokumen kependudukan kartu keluarga dengan alamat domisili di Surabaya

Dokumen Kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Penduduk yang akan melakukan permohonan penerbitan dokumen kependudukan akan membuat akun dengan menggunakan user nomor telepon dan password Nomor Identitas Kependudukan serta mengunggah KTP dan foto diri pemohon dengan KTP.

Dengan menggunakan akun tersebut, pemohon menyatakan tunduk dan terikat pada Syarat dan Ketentuan Penggunaan ini termasuk perubahannya (apabila ada) yang ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya. Nomor Identitas Kependudukan sebagai password, hanya dapat digunakan oleh pemohon yang bersangkutan dan tidak dapat diwakilkan.

Dengan memasukkan Nomor Identitas Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dapat mengakses data pemohon pada data Base Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak bertanggung jawab atas kehilangan pulsa (bagi produk prabayar) pada Kartu Perdana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya yang telah rusak atau hilang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya berhak menarik kembali/reclaim layanan dari pemohon baik sementara waktu maupun sepenuhnya dalam hal terjadi kesalahan teknis dan/atau penyalahgunaan layanan dan pemohon setuju untuk membebaskan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari segala tuntutan dan tanggung jawab hukum.

Setiap ketentuan baru yang diinformasikan baik dalam website atau media lain yang ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya dari waktu ke waktu dianggap merupakan bagian dari Syarat dan Ketentuan berlangganan yang berlaku bagi pemohon Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya tidak bertanggung jawab atas segala kerugian yang timbul sebagai akibat dari penyalahgunaan Produk Dokumen Kependudukan yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya oleh Pihak lain yang tidak bertanggung jawab.

Maka Semua Pengurusan Administrasi dapat dipermudah dengan basis Online yang telah dibuat oleh Pemerintah Kota Surabaya dengan memenuhi Standar Operasional Pelayanan yang ada di Kelurahan.

Gambar 4.2 Aplikasi K-Lampid



**Sumber :** <https://klampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>

Hal ini dikaitkan dengan hasil wawancara dengan Bapak Agus Salim selaku Sekretaris Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana Standar Operasional yang menjadi dasar persyaratan Permohonan Pelayanan Administrasi Kependudukan?**

“Standar Operasional yang menjadi Dasar Pedoman dalam Pelayanan masyarakat tertuang dalam Peraturan Daerah No.06 Tahun 2019 Bab IV Pendaftaran Penduduk dan Bab V Pencatatan Sipil , dalam kedua Bab tersebut sudah menjelaskan SOP dan Proses dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.” (wawancara 11 Maret 2020)

Dalam hal ini Penulis menyimpulkan, bahwa untuk penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pihak Kelurahan memiliki Standar Operasional yang menjadi acuan dalam melayani Permohonan Administrasi Kependudukan. Karena Standar Operasional Pelayanan berperan penting dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Sebagai standarisasi langkah-langkah kerja bagi aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya, Sebagai standarisasi langkah-langkah kerja bagi aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tugasnya.

Meminimalisir terjadinya kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang aparatur atau pelaksana dalam melaksanakan tugas, Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual aparatur dan organisasi secara keseluruhan, Mengurangi adanya intervensi manajemen/atau melawati kewenangannya dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, Meningkatkan [akuntabilitas](https://www.pemerintah.net/) pelaksanaan tugas, Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan aparatur cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan, Memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung dalam berbagai situasi.

Menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat, baik dari sisi mutu, waktu, dan prosedur, Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh aparatur dalam melaksanakan tugasnya, Memberikan informasi bagi upaya peningkatan kompetensi aparatur, Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang aparatur dalam melaksanakan tugasnya, Sebagai instrumen yang dapat melindungi aparatur dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan, Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas, Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan, Membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standar pelayanan, sehingga sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan.

Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan  sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Protap merupakan tata cara atau tahapan yang harus dilalui dalam suatu proses kerja tertentu, yang dapat diterima oleh seorang yang berwenang atau yang bertanggung jawab untuk mempertahankan tingkat penampilan atau kondisi tertentu sehingga suatu kegiatan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. (Depkes RI, 1995).

SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. (KARS, 2000)“Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar / pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi” Puspitasari, Rosmawati & Melfrina (2012: 30).

“Standard Operating Procedure is a standard plan that outlines the steps to be followed in particular circumstances”. Diartikan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar perencanaan yang menguraikan langkah-langkah yang harus dilaksanakan pada keadaan tertentu.

Dari teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu standar acuan atau pedoman yang berisi langkah-langkah kerja untuk mendorong suatu kelompok dalam melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan organisasi. Griffin (2011: 190).

Penulis mengaitkan teori tersebut wawancara dengan wawancara Bu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana sasaran Kebijakan dalam Implementasi Administrasi Kependudukan?**

**“**sasaran kebijakan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat sumber daya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik pelaksana, lingkungan, sosial, dan koordinasi dengan pihak yang berwenang”(wawancara 11 Maret 2020)

Penulis menyimpulkan dengan hasil di lapangan bahwa sasaran dalam kebijakan penyelenggaraan Administrasi Kependudukan terdapat pada Sumber penguatan aktivitas yang berlangsung , seperti hubungan langsung antara pihak dari Kelurahan dengan Masyarakat dalam kegiatan ini , maka dapat disimpulkan adanya karakteristik yang menjadi salah satu sasaran dalam penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Dimana kita harus memahami bagaimana kondisi dan karakteristik masyarakat saat proses penyelenggaraan Administrasi Kependudukan berlangsung.

Jika nantinya timbul permasalahan terhadap proses berjalannya Administrasi Kependudukan maka Pihak Kelurahan akan mengupayakan untuk berkoordinasi dengan atasan langsung atau antar Organisasi perangkat Daerah.

Van Meter dan Van Horn disebut dengan A Model of the Policy Implementation (1975). Proses implementasi ini merupakan sebuah abstraksi atau performansi suatu pengejewantahan kebijakan yang pada dasarnya secara sengaja dilakukan untuk meraih kinerja implementasi kebijakan yang tinggi yang berlangsung dalam hubungan berbagai variabel. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linear dari keputusan politik, pelaksana dan kinerja kebijakan publik. Model ini menjelaskan bahwa kinerja kebijakan dipengaruhi oleh beberapa variabel yang saling berkaitan, variable-variabel tersebut yaitu:

* 1. Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan
  2. Sumber daya
  3. Karakteristik organisasi pelaksana
  4. Sikap para pelaksana
  5. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
  6. Lingkungan sosial, ekonomi dan politik

Secara rinci variabel-variabel implementasi kebijakan publik model Van Meter dan Van Horn dijelaskan sebagai berikut:

1. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari ukuran dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio-kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal (utopis), maka akan sulit direalisasikan (Agustino, 2006). Van Meter dan Van Horn (dalam Sulaeman, 1998) mengemukakan untuk mengukur kinerja implementasi kebijakan tentunya menegaskan standar dan sasaran tertentu yang harus dicapai oleh para pelaksana kebijakan, kinerja kebijakan pada dasarnya merupakan penilaian atas tingkat ketercapaian standar dan sasaran tersebut.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah penting. Implementasi kebijakan yang berhasil, bisa jadi gagal (frustated) ketika para pelaksana (officials), tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Standar dan tujuan kebijakan memiliki hubungan erat dengan disposisi para pelaksana (implementors). Arah disposisi para pelaksana (implementors) terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang “crucial”. Implementors mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan, dikarenakan mereka menolak atau tidak mengerti apa yang menjadi tujuan suatu kebijakan (Van Mater dan Van Horn, 1974).

2. Sumber daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan. Setiap tahap implementasi menuntut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang diisyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara apolitik. Selain sumber daya manusia, sumber daya finansial dan waktu menjadi perhitungan penting dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Derthicks (dalam Van Mater dan Van Horn, 1974) bahwa: ”New town study suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program”. Van Mater dan Van Horn (dalam Widodo 1974) menegaskan bahwa: Sumber daya kebijakan (policy resources) tidak kalah pentingnya dengan komunikasi. Sumber daya kebijakan ini harus juga tersedia dalam rangka untuk memperlancar administrasi implementasi suatu kebijakan.

Sumber daya ini terdiri atas dana atau insentif lain yang dapat memperlancar pelaksanaan (implementasi) suatu kebijakan. Kurangnya atau terbatasnya dana atau insentif lain dalam implementasi kebijakan, adalah merupakan sumbangan besar terhadap gagalnya implementasi kebijakan.”

3. Karakteristik organisasi pelaksana

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi informal yang akan terlibat dalam pengimplementasian kebijakan. Hal ini penting karena kinerja implementasi kebijakan akan sangat dipengaruhi oleh ciri yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya. Hal  ini berkaitan dengan konteks kebijakan yang akan dilaksanakan pada beberapa kebijakan dituntut pelaksana kebijakan yang ketat dan disiplin. Pada konteks lain diperlukan agen pelaksana yang demokratis dan persuasif. Selain itu, cakupan atau luas wilayah menjadi pertimbangan penting dalam menentukan agen pelaksana kebijakan.

Penulis mengaitkan Teori tersebut wawancara dengan Bu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan **Bagaimana sumber daya yang dilakukan dalam mengimplementasikan Pelayanan Administrasi Kependudukan ?**

“jadi begini, untuk berjalannya penyelenggaraan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan , ada Sumber Daya yang mendukung guna untuk mencapai hasil yang di inginkan baik oleh pihak kelurahan maupun masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan kependudukan, , Sumber Daya Manusia, Kewenangan, Anggaran dan Peralatan “( Hasil Wawancara 11 Maret 2020)

Sesuai Pernyataan yang disampaikan oleh ibu Narulita selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan menjelaskan bahwa Dengan berlakunya otonomi daerah, berharap pelayanan pada masyarakat dapat ditingkatkan, karena daerah telah diberikan kewenangan yang lebih luas untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Atas dasar kewenangan tersebut, daerah dapat memanfaatkan dan mendayagunakan sumber daya yang dimiliki untuk mewujudkan harapan masyarakat , adanya kebutuhan sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengisi posisi dalam pelayanan masyarakat bahwa Kualitas sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, yang berarti bahwa setiap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia akan terjadi peningkatan kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Menurut Hasibuan, (2001 :68), pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan meningkatkan keahlian teoritis, konseptual, dan moral karyawan, sedangkan latihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pelaksanaan pekerjaan karyawan.

Menurut Hasibuan (2001 : 69-71) tujuan pengembangan sumber daya aparatur antara lain : (a) Produktivitas kerja, dengan pengembangan produktivitas kerja karyawan yang meningkat, kualitas dan kuantitas akan semakin baik, karena technicasl skill, dan manajerial skill aparatur yang semakin baik. (b) Efisiensi, untuk meningkatkan efisiensi tenaga, waktu dari kegiatan yang dilaksanakan serta mengurangi pemborosan. (c) Kerusakan, karena aparatur sudah ahli menjalankan mesin-mesin sehingga hal ini akan mengurangi kerusakan. (d) kecelakaan, pembangunan bertujuan mengurangi tingkat kecelakaan karyawan sehingga jumlah biaya pengobatan berkurang yang dikeluarkan oleh organisasi (e) pelayanan, untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari aparatur kepada masyarakat, merupakan daya tarik yang sangat penting. (f) moral; dengan pengembangan, moral aparatur akan lebih baik karena keahlian dan keterampilan sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.(g) karier; kesempatan untuk meningkatkan karier aparatur semakin besar, karena keahlian, keterampilan dan prestasi kerjanya lebih baik, promosi biasanya didasarkan pada keahlian dan prestasi kerja seseorang. (h) konseptual; dengan pengembangan, manajer semakin cakap dan cepat dalam mengambil keputusan yang lebih baik; karena technical skill, human skill dan managerial skill-nya. (i) kepemimpinan; kepemimpinan seseorang akan semakin baik human relatoinsnya lebih luas, motivasinya lebih terarah sehingga pembinaan kerja sama vertikal dan horizontal semakin harmonis. (j) balas jasa; dengan pengembangan, balas jasa (gaji, upah insentif aparatur akan meningkat karena prestasi mereka semakin besar ;(k) konsumen; pengembangan aparatur akan memberikan manfaat yang bagi masyarakat, karena mereka akan memperoleh barang atau pelayanan yang lebih bermutu. Menurut Amstrong (dalam Siahaan (2001 : 199) secara komprehensif bahwa tujuan pengembangan antara lain a. Pengembangan memungkinkan pemenuhan kebutuhan tuntutan-tuntutan kerja, dengan cepat dan dengan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan Pengembangan Kemampuan Sumber Daya Manusia Dalam (Suwila Erpina) 1473 karyawan berarti memungkin-kan karyawan untuk meningkatkan kualitas output dengan adanya pengukuran kesalahan dan pemborosan, peningkatan dasar keterampilan karyawan yang bisa memperkaya pekerjaan yang menguntungkan karyawan maupun organisasi. b. Ketika hasil pengembangan menunjang kompetensi yang lebih besar dalam pelaksanaan tugas oleh para bawahan, hal itu melepaskan manajer dari tugas yang berhubungan dengan pekerjaan “penyembuhan” dan koreks. c. Pengembangan adalah proses yang tidak ternilai ketika organisasi ingin memperkenalkan metode-metode kerja yang fleksibel dan ingin menciptakan sikap-sikap karyawan yang sesuai untuk menghadapi perubahan. Pengembangan bisa digunakan sebagai pembangunan rasa yakin dalam manajemen program perubahan ketika para aparatur dibantu untuk memahami mengapa perubahan itu perlu, bagaimana memperoleh keuntungan darinya, dan kapan mereka diberi keterampilan untuk berpartisipasi dalam implementasi perubahan itu. d. Pengembangan mempunyai pengaruh yang baik pada penggantian staf, dan pemborosan biaya pada rencana dan rekrutmen pekerja bisa dikurangi ketika staf tersebut dilatih kembali.

Gambar 4.3 Pelayanan Akta Kelahiran



Sumber : Dokumentasi (2020)

Mengenai Hasil Wawancara dengan Bu Narulita Ariyani selaku Kasie di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan Sebelumnya, **Bagaimana Tindakan dalam menyelesaikan jika terjadi kesalahan dalam hasil cetak Dokumen terkait Kepengurusan Administrasi Kependudukan?**

“Begini mbak, kalau ada berkas jadi permohonan warga yang salah cetak gitu ya, misalkan akta kelahiran dengan kurang huruf ejaannya , kita dari pihak kelurahan hari itu juga langsung berkoordinasi dengan pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil untuk membenahi Data Tersebut agar dapat di ubah sesuai yang di inginkan oleh Pemohon”

(Hasil wawancara 19 Maret 2020)

Menurut Pernyataan dari Bu Narulita selaku Kasie di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan , dalam suatu penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan akan selalu ditemukan berbagai macam kesalahan dalam percetakan berkas , mulai dari salah ketik nama , alamat, gelar, rt atau rw ,tempat tanggal lahir. Berkas tersebut meliputi Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dan Akta Kematian.

Jika terdapati nama yang salah pada Kartu Keluarga , maka dasar pendukung Dokumen adalah Surat Nikah, selanjutnya yang bersangkutan akan melengkapi form yang sudah disediakan oleh pihak kelurahan untuk diproses lebih lanjut di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Surabaya agar dapat dirubah sesuai kebutuhan yang di inginkan. Jika ada kesalahan nama pada Akta Kelahiran , maka yang bersangkutan harus bersedia untuk melakukan sidang di Pengadilan Negeri atau bisa juga langsung ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar mendapatkan Catatan Pinggir untuk Nama yang benar. Begitu juga bagi Akta Kematian sama halnya dengan pembetulan di Akta Kelahiran.

Evans (dalam Suharnan, 2005) mendefinisikan pemecahan masalah adalah suatu aktivitas yang berhubungan dengan pemilihan jalan keluar atau cara yang cocok bagi tindakan dan pengubahan kondisi sekarang (present state) menuju kepada situasi yang diharapkan (future state atau desired goal).

Chauhan (dalam Satria, 2009) menambahkan bahwa pemecahan masalah merupakan tingkat tertinggi dari suatu proses belajar karena menghendaki adanya prediksi, analisis dari faktor-faktor, dan prinsip-prinsip untuk mengembangkan hubungan sebab akibat. Pemecahan masalah dilakukan dengan cara mencoba berbagai alternatif penyelesaian yang dihasilkan dari terbentuknya berbagai kemungkinan baru dikarenakan menghiraukan penyebab timbulnya masalah itu sendiri.

Menurut Brans ford & Stein (dalam Suharnan, 2005) ada beberapa tahap dalam memecahkan masalah yaitu:

**Identifikasi masalah**

Seperti yang kita ketahui, mengidentifikasikan suatu situasi masalah yang kompleks merupakan suatu langkah yang sulit, tetapi kita harus mengetahui langkah apa saja yang harus kita tempuh.

**Mendefinisikan masalah**

Pada saat kita mengidentifikasikan suatu masalah, setelah masalah pokok ditemukan, tindakan berikutnya ialah merumuskan dan menggambarkan persoalan secermat mungkin. Dalam tahap ini kita tidak boleh semberono, karna jika kita sembrono maka kemungkinan menyelesaikan masalah ini sanggatlah kecil.

**Perumusan strategi**

Perumusan masalah adalah suatu proses penyajian atau pernyataan seperangkat kondisi yang menyebabkan gejala-gejala muncul dan memicu peristiwa sehingga menjadi masalah tertentu yang cukup dipahami.

**Eksplorasi berbagai kemungkinan alternatif**

Pada tahap ini kita mengeksplorasi atau melakukan pencarian terhadap berbagai alternatif cara pemecahan masalah. Beberapa cara atau strategi pemecahan yang diambil sering tidak direalisasikan oleh seseorang. Hal tersebut dikarenakan sebagian orang gagal menggunakan strategi yang tepat.

**Aksi atau tindakan**

Seseorang melaksanakan apa-apa yang telah direncanakan. Strategi-strategi yang sudah dipilih kemudian diterapkan atau dilaksanakan untuk memperoleh suatu pemecahan atas masalah yang dihadapi.

**Lihat efek-efeknya**

Pada tahap akhir, orang harus melakukan evaluasi mengenai apakah strategi yang digunakan bias berjalan dengan baik atau tidak baik. Apakah persoalan dapat dipecahkan secara memuaskan melalui strategi yang telah dipilih dan dilaksanakan tersebut. Jika belum, mungkin o rang harus kembali pada langkah awal mengenai pendefinisian pokok persoalan. Berdasarkan uraian di atas, langkah-langkah pemecah masalah yaitu identifikasi masalah, mendefinisikan masalah, perumusan strategi, eksplorasi berbagai kemungkinan alternatif, aksi atau tindakan, dan lihat efek-efeknya.

Dalam menanggapi Tindakan tersebut penulis mengaitkan dari Hasil wawancara dengan Bu Narulita Ariyani selaku Kasie di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan, **Bagaimana Komunikasi antara Kelurahan dengan OPD lain dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan ?**

“untuk komunikasi antar opd itu kita biasanya lansung telvon ke bagian langsung sesuai bidang yang akan di tanyakan, jadi info yang kita dapat nanti sesuai, tapi bisa juga ada sosialisasi atau rapat koordinasi yang membahas jika didapati sesuatu hal yang belum dipahami”(Hasil wawancara tanggal 19 Maret 2020)

Dari pernyataan yang dituturkan oleh Bu Narulita Komunikasi yang dilakukan antar OPD yakni dengan Telvon langsung ke Bagian yang sesuai bidang yang di inginkan, tidak hanya itu , ada pun Sosialisasi dan Rapat Koordinasi yang menjadi salah satu wadah untuk bertukar pendapat antara satu OPD ke OPD lain .

Dengan adanya rapat ataupun sosialisasi tersebut maka komunikasi lebih mudah dilakukan , karena kita dapat langsung mendefinisikan permasalahan dan menemukan cara untuk menyelesaikan.

Komunikasi adalah sebuah proses yang sangat kompleks. Oleh karena itu, para ahli telah berupaya untuk menggambarkan kompleksitas proses komunikasi ke dalam berbagai bentuk [model komunikasi](https://pakarkomunikasi.com/model-komunikasi)yang tergantung pada bagaimana kita mendefinisikan dan memahami proses komunikasi serta bagaimana model komunikasi dapat diaplikasikan ke dalam berbagai bentuk komunikasi. Salah satu model komunikasi yang paling sering dijadikan rujukan untuk menggambarkan kompleksitas proses komunikasi secara lebih sederhana adalah model komunikasi yang dikemukakan oleh **Harold D. Lasswell** yang dituangkan ke dalam bentuk tulisan dengan tajuk The Structure and Function of Comunication in Society (1948).

Model komunikasi Lasswell dikelompokkan ke dalam bentuk model komunikasi linear. Dalam model komunikasi linear, komunikasi dipandang sebagai proses yang berjalan secara satu arah atau one way communication dimana pengirim pesan atau sender adalah satu-satunya elemen komunikasi yang mengirimkan pesan kepada penerima pesan. Penerima pesan digambarkan tidak memberikan umpan balik atau tanggapan terhadap pesan yang dikirimkan. Sinyal pesan di-encode dan dikirimkan melalui media. Umumnya, model komunikasi linear diterapkan dalam konteks [komunikasi massa](https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-massa) seperti televisi, radio, dan lain-lain.

Hal ini sesuai dengan salah satu [karakteristik komunikasi massa](https://pakarkomunikasi.com/karakteristik-komunikasi-massa) yaitu komunikasi berlangsung satu arah. Namun, tak jarang pula model ini diterapkan dalam konteks komunikasi lainnya. Model komunikasi linear dipandang tidak dapat diterapkan dalam komunikasi manusia secara umum karena pada prinsipnya dalam komunikasi manusia bersifat sirkular sehingga terdapat umpan balik atau tanggapan, misalnya adalah [komunikasi asertif](https://pakarkomunikasi.com/komunikasi-asertif).

Gambar 4.4 Rapat sosialisasi Pelayanan Kependudukan



Sumber : Dokumentasi (2020)

## 4.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat yang dihadapi dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Berdasarkan hasil Survei di lapangan, yakni berupa penampilan fisik, sarana dan prasarana gedung. Secara operasional bukti fisik ini dijabarkan menjadi beberapa indikator adalah lokasi, fasilitas, suasana tempat layanan, kemampuan sumber daya manusia, kecukupan jumlah petugas dan kejelasan informasi. Setelah dapat diketahui beberapa kendala yang menyebabkan Pelayanan Kependudukan masih belum optimal dari bukti fisik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat disebabkan karena kendala kurang memadainya sarana dan fasilitas yang ada, dana, kompetensi Sumber Daya .

### Faktor Pendukung

**Faktor Kesadaran Aparatur**

Faktor kesadaran aparatur menjadi sumber kesungguhan dedikasi dan disiplin dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi sebagai pelayan masyarakat, sehingga hasil yang diharapkan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dapat memenuhi standar pelaksanaan pelayanan maupun standar operasional penyelenggaraan pelayanan publik. Kesadaran aparatur dalam pelaksanaan pelayanan publik .Hal ini dilihat dari adanya evaluasi dan pembinaan secara rutin sehingga aparatur mengetahui tugas yang harus dikerjakan. Bahkan dengan adanya evaluasi tersebut, aparatur termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan sungguh-sungguh dan setiap permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan dapat ditemukan solusinya.

**Faktor Aturan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Faktor aturan menjadi pendorong kedua dalam pelaksanaan pelayanan publik. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan aturan. Aturan juga menjadi indikator maju atau tidaknya individu maupun kelompok. Di dalam memberikan pelayanan publik, aparatur sudah memahami dan melaksanakan aturan-aturan yang sudah ditetapkan dalam standar operasional prosedur (SOP) dan standar pelayanan (SP) sebagai petunjuk proses pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi : 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun admnistratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat; 6) produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 7) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan; 8) kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman; 9) pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana; 10) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya; 11) jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja; 12) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; 13) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan 14) evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

**Faktor Organisasi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik**

Menurut Anderson (1972), struktur adalah susunan berupa kerangka yang memberikan bentuk dan wujud, dengan demikian akan terlihat prosedur kerjanya. dalam organisasi pemerintahan, prosedur merupakan sesuatu rangkaian tindakan yang ditetapkan lebih dulu, yang harus dilalui untuk mengerjakan sesuatu tugas.

Pengertian ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh robbins (1995) bahwa struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaksi yang akan diikuti. lebih jauh robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu : kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. kompleksitas berarti dalam struktur organisasi mempertimbangkan tingkat diferensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating prosedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah disentralisasi atau didesentralisasi.

Berdasarkan pengertian dan fungsi struktur organisasi tersebut menunjukkan bahwa struktur organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian struktur organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakluwesan dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi.

**Faktor Kemampuan dan Keterampilan**

Pada bidang pelayanan, suatu hal yang paling menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dalam standar pelayanan (SP) sudah dijelaskan bahwa hal utama yang harus dimiliki oleh aparatur dalam memberikan pelayanan adalah petugas pelayanan memiliki kemampuan mengoperasionalkan komputer dan memiliki kemampuan dalam mengolah data.

Dengan kata lain aparatur negara atau aparatur adalah para pelaksana kegiatan dan proses penyelenggaraan pemerintahan negara, baik yang bekerja di dalam tiga badan eksekutif, legislatif dan yudikatif maupun mereka yang sebagai tni dan pegawai negeri sipil pusat dan daerah yang ditetapkan dengan peraturan-peraturan pemerintah. Aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (handayaningrat, 1986). sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau ability sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (bibson, 1991), sedangkan skill atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (soetopo, 1999). Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

* 1. Tingkat pendidikan aparat;
  2. kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal;
  3. kemampuan melakukan kerja sama;
  4. kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi;
  5. kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan;
  6. kecepatan dalam melaksanakan tugas;
  7. tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik;
  8. tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan;
  9. tingkat keikutsertaan dalam pelatihan yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

**Faktor Sarana dan Prasarana Faktor sarana dan prasarana**

Pemenuhan sarpras ialah kegiatan untuk mengadakan semua kebutuhan keperluan baik barang, benda atau jenis barang bagi keperluan pelaksanaan tugas untuk mencapai target pendidikan. Dalam pemenuhan barang memang tidak terlepas dari perencanaan pengadaan yang telah disusun sebelumnya baik mengenai jumlah maupun jenisnya. Pengadaan perlengkapan pendidikan pada dasarnya merupakan upaya merealisasikan rencana pengadaan perlengkapan yang disusun sebelumnya Bafadal (2004: 30)

Berdasar jenisnya bahwa pengadaan sarpras meliputi: (1) pengadaan tempat, (2) pengadaan bangunan; membangun baru, membeli bangunan, menyewa bangunan, menerima hibah bangunan, (3) Pengadaan alat ; membeli, membuat sendiri, menerima hibah (4) Pengadaan ATK pendidikan; Membeli, menerima hibah ataupun daur ulang.

Pendukung sistem juga dapat memperlancar dan sekaligus menghambat layanan yang berkualitas. Misalnya pada perangkat komputer, jika di dalam penggunaan komputer tersebut terjadi kesalahan yang datang baik dari pihak pengguna maupun komputer itu sendiri, maka hal tersebut dapat memperlambat pelayanan dan membuat pelayanan menjadi buruk. Dengan adanya sistem komputer yang lancar tanpa gangguan dan data Base yang mendukung, suatu perusahaan akan lebih mudah memberi layanan kepada pengguna jasa, sebab segala bentuk data pelayanan akan tersusun dalam sistem data Base secara praktis tanpa harus menyimpan secara manual. Beberapa alat pendukung sistem misalnya: internet banking, customer care online dan sebagainya.

### Faktor Penghambat

* + - 1. **Faktor Kemampuan**

1. **Faktor Kemampuan Pelaksanaan pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan kependudukan dapat terhambat karena adanya keterbatasan pegawai (aparatur Kelurahan) dalam menggunakan komputer. Maka dapat diambil informasi bahwa faktor kemampuan aparatur menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pemerintah kelurahan sebagai organisasi pemerintah yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut memiliki aparatur kelurahan yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat terlaksana secara optimal tidak ada lagi berbagai macam keluhan ketidakpuasan dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

Soelaiman (2007:112) kemampuan adalah sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang yang dapat menyelesaikan pekerjaannya, baik secara mental ataupun fisik. Karyawan dalam suatu organisasi, meskipun dimotivasi dengan baik, tetapi tidak semua memiliki kemampuan untuk bekerja dengan baik. Kemampuan dan keterampilan memainkan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang di miliki dan dipergunakan oleh seseorang pada waktu yang tepat.

Menurut Chaplin ability (kemampuan, kecakapan, ketangkasan, bakat, kesanggupan) merupakan tenaga (daya kekuatan) untuk melakukan suatu perbuatan. Sedangkan menurut Robbins kemampuan bisa merupakan kesanggupan bawaan sejak lahir, atau merupakan hasil latihan atau praktik.

1. **Faktor Kualitas Sumber Daya Aparatur**

Menurut Stoner (1995) manajemen sumber daya manusia meliputi penggunaan Sumber Daya Manusia secara produktif dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi dan pemuasan kebutuhan pekerja secara individual. Jadi (SDM) Sumber Daya Manusia dapat juga merupakan kegiatan perencanaan, Pengadaan, Pengembangan, Pemeliharaan, serta penggunaan Sumber Daya Manusia untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi, Walaupun objeknya sama-sama manusia, namun pada hakikatnya pada perbedaan hakiki antara Manajemen Sumber Daya Manusia dengan Manajemen tenaga kerja atau dengan manajemen personalia.

Menurut penjelasan yang disampaikan oleh Mary Parker Follett, Manajemen Sumber Daya Manusia memiliki arti suatu seni yang dilakukan dengan tujuan organisasi / perusahaan tertentu melalui pengaturan pihak lain dalam melaksanakan berbagai kegiatan/pekerjaan yang dibutuhkan atau yang melakukan berbagai pekerjaan itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan yang diuraikan oleh Mary Parker Follett, memiliki arti yang terkait dengan para manajer untuk mencapai berbagai tujuan organisasi / perusahaan dari berbagai setingan pihak lain dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan yang dibutuhkan, atau melakukan berbagai pekerjaan itu sendiri.

Sedangkan manajemen sendiri memiliki arti yang cukup luas, namun jika dilihat dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam mengelola sumber daya manusia bukan hanya untuk keperluan material ataupun finansial saja.

Dengan kata lain, pihak manajemen masih erat hubungannya dengan berbagai fungsi perencanaan seperti penetapan (apa yang akan dilakukan), pengorganisasian (perencanaan dan penugasan kelompok kerja), penyusunan personalia (penarikan, seleksi, pengembangan, penilaian prestasi kerja, dan pemberian kompensasi), pengarahan (kepemimpinan, motivasi, integrasi, dan pengelolaan konflik) dan pengawasan.

1. **Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen berhubungan pengelolaan data Base. Dalam pelaksanaan pelayanan publik pelayanan diselenggarakan dengan menggunakan sistem informasi manajemen yang berbasis IT yaitu dengan penggunaan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan). Penggunaan aplikasi ini menjadi faktor penting menjadikan pelayanan lebih efektif baik efektif waktu maupun biaya. Meskipun SIAK sudah dimanfaatkan dalam pelayanan dalam pengoperasian masih terdapat kendala seperti koneksi dengan internet yang lama, sambungan ke server yang trouble, kemampuan pengoperasian yang kurang. Hal tersebut menghambat pelaksanaan pelayanan publik.

Kendala yang dirasakan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan adanya trouble dalam Aplikasi atau website yang memuat laman informasi mengenai administrasi kependudukan.

Hal ini sesuai dengan penuturan yang disampaikan oleh Bapak Tri Kiswanto selaku Staf di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Kendala apa saja yang terjadi dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan ?**

“kendala yang sering terjadi itu di aplikasinya mbak, kan terkadang itu trouble di servernya , kalau gak gitu saya entry data untuk pengurusan akta kelahiran , tiba-tiba data itu tidak masuk dan ada keterangan “ jaringan eror” , untuk kendala sih itu yang sering menjadi terhambatnya pelayanan ini “ (Hasil wawancara 01 April 2020)

Sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Tri mengenai kendala yang sering terjadi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah trouble pada aplikasi yang mendukung proses penyelenggaraan administrasi kependudukan. Untuk menyikapi hal seperti ini pihak kelurahan akan langsung melaporkan kepada teknisi pada bidang tersebut agar permasalahan tersebut segera terselesaikan, dengan trouble pada server ini maka proses dalam pelayanan kependudukan akan terbengkalai. Sehingga masyarakat pun akan menjadi resah karena ada hambatan.

Gambar 4.5 Pengecekan Mesin E-Kios



Sumber : Dokumentasi (2020)

Penulis wawancara dengan Bu Narulita selaku Kasie Pemerintahan Dalam penyelenggaraan Kependudukan pastinya ada syarat dan ketentuan dalam melayani masyarakat untuk mencatatkan peristiwa penting dan akan menjadi pedoman bagi pemohon , **Bagaimana cara menyikapi terhadap warga yang belum memahami Standar Operasional Pelayanan ?**

“ karna SOP ini adalah acuan dari Peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2011 , maka warga wajib menaati atas peraturan tersebut, kalau nanti ada warga yang belum memahami terkait SOP tersebut, saya dan staf saya akan berusaha memberi pemahaman yang mudah dan jelas , supaya warga dapat menerima penjelasan dengan baik dan mudah untuk dipahami, memang kan bermacam-macam karakter warga ya mbak, jadi saya selaku kasie harus mampu menanggapi hal tersebut” (hasil wawancara 08 April 2020)

Dengan adanya acuan dalam mendasari penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, maka pihak kelurahan memili acuan dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan yakni sesuai Peraturan-peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2011 Tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, dalam perwali tersebut sudah menjelaskan tata dan cara untuk berjalannya proses pencatatan administrasi kependudukan.

Untuk menyikapi jika terdapat warga yang belum bisa langsung memahami terkait SOP , maka pihak kelurahan selaku pelayan akan berusaha untuk menuntun pemohon dengan memberi penjelasan yang dapat mudah dimengerti dan dipahami , terkadang pihak kelurahan juga memberi catatan untuk pemohon agar nantinya dapat menjadi acuan bilamana terjadi kesalahan.

Karena SOP ini sangat berkaitan dengan OPD lain dan sangat menunjang dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan maupun pelayanan kependudukan lainnya.

Hal ini diperkuat penulis wawancara dengan Pak Agus Salim selaku Sekretaris Kelurahan Pagesangan, **Apakah OPD lain, seperti Dinas –Dinas yang berkaitan juga mendukung SOP pada Kelurahan ?**

“pasti sangat mendukung mbak, karena di setiap instansi juga memiliki SOP yang harus di patuhi , karena itu juga berdasarkan perwali kota Surabaya, maka pihak opd lain yang berkaitan pun harus saling mendukung , agar mudah dalam melayani dan memfasilitasi warga baik untuk pengurusan administrasi kependudukan maupun urusan pelayanan lain “ (Hasil Wawancara 08 April 2020)

Dalam sebuah penyelenggaraan administrasi kependudukan pastinya akan ada hambatan yang menjadi permasalahan dalam berlangsungnya proses pelayanan kependudukan maka penulis mengaitkan hal ini ketika wawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana tanggapan warga mengenai Hambatan dalam proses pelayanan kependudukan?**

**“**kalau warga pasti kan macam-macam ya mbk tanggapannya, terkadang ada warga yang bisa memahami mengenai hambatan yang terjadi , tapi juga ada warga yang gamau tau terkait hambatan itu , untuk pihak kelurahan juga berupaya agar warga dapat dengan hati memahami hambatan yang terjadi ini “ ( Hasil wawancara 14 Mei 2020)

Tidak hanya Hambatan tersebut saja yang menjadi kendala dalam proses berlangsungnya pelayanan administrasi kependudukan , adapun hambatan lain yang sering kali terjadi dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan, hal ini diperkuat ketikawawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana menyikapi bila ada warga yang tidak tertib administrasi kependudukan ?**

**“** pihak kelurahan kan memiliki SOP ya mbak dan itu juga sebagai acuan dalam pelayanan kependudukan , untuk warga yang tidak tertib dalam syarat tersebut, maka pihak kelurahan tidak bisa menerima permohonan tersebut , di karena syarat dan ketentuan yang ada belum dilengkapi, nah kita kan punya dasar acuan ya itu harus di taati , agar proses pelayanan kependudukan juga berjalan dengan baik dan terarah. (Hasil wawancara 14 Mei 2020)

Tujuan dari SOP yakni untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan.

Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:30):

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan ke mana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktik dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

Sedangkan fungsi SOP adalah sebagai berikut (Indah Puji, 2014:35):

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

Terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan akan ada faktor yang menjadi pengaruh terhambatnya pelayanan kependudukan hal ini diperkuat ketika wawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai, **Faktor apa saja yang mempengaruhi terhambatnya aplikasi K-Lampid?**

**“**kalau faktor yang menghambat itu sebenernya lebih ke servernya ya mbak , mungkin banyak yang mengakses jadi terkadang aplikasinya itu agak lemot , terkadang juga eror dan halaman nya itu memuat , tapi biasanya kalau seperti itu aplikasinya memang masih di benahi oleh pihak dinas komunikasi dan informatika , kalau untuk faktor penghambat hanya itu saja sih mbak karena kan ini sistemnya juga baru saja diperbarui.(Hasil wawancara 14 Mei 2020)

## 4.3 Strategi Untuk Menangani Permasalahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan akan terdapat hambatan-hambatan. Maka dari itu untuk dapat tercapai tujuan dari pelayanan Administrasi Kependudukan tersebut, perlu adanya monitoring dan evaluasi pada sistem yang sudah ada. karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kebijakan pelayanan menurut Wirman S. (2012) dimaksudkan untuk melihat kelaikan dan kecocokan kebijakan, strategi, dan program yang sedang berjalan dengan kondisi yang dihadapi dan masa mendatang akibat perubahan lingkungan global yang cepat. Proses memikirkan kembali/kaji ulang menurut Wirman S. (2012) meliputi: Menganalisis dan meninjau kinerja terakhir berdasarkan umpan balik masyarakat; Mencari penyebab mendasar tercapai atau tidaknya sebuah target; Meninjau kembali kebijakan, strategi dan program, sebagian atau seluruhnya sehingga kinerja dapat diperbaiki dan tujuan tercapai secara lebih; dan Menerapkan kebijakan dan sistem baru sehingga masyarakat dan pelanggan menikmati pelayanan dan outcome yang lebih baik

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi” pasar” untuk itu diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri”. Kesepuluh prinsip yang dimaksud Osborne, adalah sebagai berikut: (1) pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh. (2) pemerintah milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani. (3) pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. (4) pemerintah yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. (5) pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan. (6) pemerintah berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi. (7) pemerintah wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan. (8) pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati. (9) 21 pemerintahan desentralisasi. (10) pemerintahan birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar. Menurut Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) bahwa elemen paling penting bagi organisasi adalah pelanggan, untuk itu identifikasi secara tepat apa yang menjadi kebutuhan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Tjosvold dalam Wasistiono (dalam Harbani Pasolong 2013: 130) mengatakan bahwa bagi organisasi,” melayani konsumen merupakan saat yang menentukan” (moment of thruts), peluang bagi organisasi menentukan kredibilitas dan kapabilitasnya. Strategi mengutamakan pelanggan adalah prioritas utama yang harus dilakukan. Bahkan Carlzon dalam Wasisistino (dalam Harbani Pasolong 2013: 131) menamakan abad ini sebagai “ abad pelanggan”. Abad dimana para pengguna jasa diposisikan pada tempat yang paling terhormat (putting costumers first). Segala upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan menggunakan pendekatan pelanggan.

Dari sudut pandang pelanggan, setiap dimensi itu penting dalam penyampaian pelayanan berkualitas, untuk itu setiap perusahaan penyedia pelayanan perlu menerapkan perspektif pelayanan pelanggan sebagaimana dipaparkan oleh Jan Carlzon dalam William (dalam Harbani Pasolong 2013: 131), sebagai berikut: (1) pelanggan adalah raja, (2) pelanggan adalah alasan keberadaan kita, (3) tanpa pelanggan, kita tak punya apa- apa, (4) pelanggan kitalah yang menentukan bisnis kita, (5) jika kita, tidak memahami pelanggan kita, maka berarti kita tidak memahami bisnis kita. 22 Pernyataan diatas, mencerminkan orientasi terhadap pelanggan, sebuah pandangan bahwa pelanggan adalah penentu puncak sifat dan keberhasilan organisasi seseorang, suatu pandangan yang memutar balikkan pandangan tradisional tentang organisasi.

Respektif ini adalah respektif pelayanan pelanggan. Identifikasi pelanggan menurut Vincent Gaspersz (dalam Harbani Pasolong 2013: 131) yaitu berkaitan dengan mereka yang secara langsung maupun tidak langsung menggunakan jenis- jenis pelayanan publik atau mereka yang secara langsung maupun tidak langsung terkena dampak dari kebijakan- kebijakan organisasi publik. Organisasi publik memiliki pelanggan yang dapat dikategorikan sebagai pelanggan internal dan pelanggan eksternal. a. Pelanggan internal (internal Custamers) mencangkup unit- unit atau pegawai dalam suatu dalam suatu organisasi publik yang bekerja tergantung pada unit atau pegawai yang lain dalam organisasi yang sama. b. Pelanggan eksternal (external custamers) mencangkup pengguna produk (barang dan/ atau jasa) dari organisasi publik.

Penulis wawancara dengan Bapak Agus Salim Selaku Sekretaris Kelurahan Pagesangan **Bagaimana sarana dan Prasarana dalam penyelenggaraan Kependudukan ?**

“sarana dan prasarana ini sangat menunjang sekali ya mbak dalam proses terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan, untuk sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan ini sangat mewadahi sebagai pendukung penyelenggaraan Administrasi Kependudukan , ada Pendopo yang dapat digunakan sebagai tempat rapat dan sosialisasi, ada juga pula ruangan untuk rapat koordinasi antar organisasi , dan masih banyak yang lainnya sih mbak , ada beberapa alat juga untuk berlangsungnya pelayanan kependudukan seperti komputer , mesin e-kios. LCD untuk rapat . kurang lebih seperti itu mbak sarana dan prasarana yang ada di kantor Kelurahan ini . (Hasil wawancara 04 Mei 2020)

Untuk lebih jelasnya mengenai sarana dan prasarana akan diuraikan istilah sarana kerja/fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan menurut Moenir (1992:120) membagi sarana dan prasarana sebagai berikut: 1) Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya. 2) Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan. 3) Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

Maka dengan adanya sarana dan prasarana pihak kelurahan akan lebih mudah untuk melayani pemohon dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan.

Penulis wawancara dengan Bapak Tri Kiswanto selaku Staf di Bidang Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Apa kesulitan pegawai dalam melaksanakan pelayanan Administrasi Kependudukan ?**

“dalam pelayanan kependudukan ini akan ada warga yang kurang paham dalam prosedur pelayanan, ada pula yang gaptek jadi kita harus membantu dalam penyelesaian urusan tersebut, kesulitan yang biasa terjadi itu ada pemohon yang mengajukan permohonan kepengurusan pelayanan kependudukan namun bukan yang bersangkutan sih mbak, jadi kita tidak bisa leluasa untuk menjelaskan syarat apa saja yang dipenuhi , ada pula jika ada warga yang buta huruf nah disitu kita juga bingung terkadang untuk menjelaskan atau melayani warga tersebut”. ( Hasil wawancara 04 Mei 2020 )

Selanjutnya wawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **langkah-langkah apa saja yang akan digunakan dalam mengatasi kesulitan dalam pelayanan Administrasi Kependudukan ?**

“dari pihak kelurahan ini akan selalu berusaha dalam menangani permasalahan yang ada , mungkin kita akan mengadakan sosialisasi untuk penanganan bagi pemohon yang kesulitan meminta izin pada perusahaannya untuk pengurusan administrasi kependudukan, dan untuk yang memiliki kekurangan dalam membaca seperti buta huruf itu juga nanti bisa diwakilkan oleh kerabat dari pemohon dengan menunjukkan surat kuasa , untuk hal itu kurang lebih seperti itu .” (Hasil wawancara 04 Mei 2020)

Maka penulis mengaitkan wawancara dengan Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana Sosialisasi yang dilakukan oleh Pihak Kelurahan dalam menangani permasalahan Pelayanan Admistrasi Kependudukan?**

“Kelurahan mengadakan rapat sosialisasi terkait pelayanan Administrasi Kependudukan saat terjadi masalah , dan rapat ini akan mengundang Ketua RW, Ketua RT atau yang mewakili berserta Tokoh Masyarakat serta Kader Organisasi untuk dapat mudah memberikan info nantinya kepada warga di wilayah-wilayah sesuai RT dan RW masing “ (Hasil Wawancara 04 Mei 2020)

Dengan adanya sosialisasi maka informasi yang didapat akan lebih mudah juga di sebar luaskan oleh Lembaga organisasi yang ada pada Kelurahan , namun masih saja ada warga yang melakukan pengaduan kurang puas dengan hasil sosialisasi atau rapat yang di selenggarakan oleh pihak kelurahan.

Hal ini dikaitkan oleh penulis, wawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana menanggapi pengaduan dari masyarakat akibat ketidakpuasan dalam pelayanan kependudukan ?**

“kita liat dulu sumber informasinya, biasanya warga itu mengadu langsung ke Facebook E-100 nah situ nanti kan akan dibaca seluruh warga Surabaya nih mbak, lalu kita gali dulu permasalahan yang disampaikan apa benar terjadi sesuai dengan yang di lapangan atau itu ada kesalah pahaman , jadi kita juga harus memahami hal yang disampaikan dalam pengaduan tersebut , agar tidak ada kekeliruan dan kesalahpahaman antara pihak kelurahan dan warga tersebut”.( Hasil wawancara 04 Mei 2020)

Untuk permasalahan pengaduan seperti ini pihak kelurahan akan melakukan koordinasi dengan OPD yang terkait agar permasalahan ini tidak memiliki durasi yang panjang . maka penulis memperkuat ketika wawancara dengan Ibu Narulita Ariyani selaku Kasie Pemerintahan Kelurahan Pagesangan mengenai **Bagaimana ibu membangun komunikasi antara pihak kelurahan dengan opd lain koordinasi terkait permasalahan yang terjadi ?**

**“**untuk komunikasi dari pihak kelurahan selalu terhubung dengan admin yang menangani bilamana terjadi permasalahan , karena pihak pemerintah kota juga selalu menyelenggarakan rapat koordinasi dan sosialisasi yang menjadi wadah bagi kita untuk mudah menjangkau komunikasi koordinasi antara pihak satu dengan pihak lain , kan nanti disitu kita bisa banyak mendapatkan informasi dan melakukan sesi tanya jawab.( Hasil wawancara 04 Mei 2020)

Hal ini dapat di kaitkan dengan konsep Menurut Lasswell, komunikasi adalah sebuah proses penyampaian pesan yang dilakukan melalui media kepada komunikate yang menimbulkan efek tertentu. Model komunikasi Lasswell menggambarkan kajian proses komunikasi secara ilmiah yang menitikberatkan pada berbagai turunan dari setiap elemen komunikasi dan sekaligus merupakan jawaban dari pertanyaan yang telah ia kemukakan. Kelima elemen komunikasi tersebut adalah :

1. Komunikator/sumber/pengirim pesan atau communicator/source/sender.
2. Pesan atau message.
3. Media atau channel.
4. Komunikan/komunikate/penerima pesan atau communicant/communicatee/receiver.
5. Efek atau effect.

Dengan hal ini maka komunikasi sangat mudah dijangkau melalui server atau aplikasi yang menghubungkan dari satu opd ke opd lain, dapat juga melalui pesan dengan berbantuan sosial media.

Gambar 4.6 Rapat Koordinasi



Sumber : Dokumentasi (2020)

# BAB V. PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Dari data hasil penelitian yang telah digambarkan dalam bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi komunikasi yang direncanakan oleh Kelurahan Pagesangan telah dilaksanakan melalui beberapa tahap sesuai teori strategi komunikasi bagaimana menyusun pesan, menetapkan metode yang digunakan, serta menyeleksi penggunaan media cetak maupun elektronik. Dimana strategi komunikasi yang telah terencana seperti penyebarluasan informasi dilakukan pada saat pelayanan secara langsung melalui sosial media.
2. Dalam penyebarluasan informasi ini ada beberapa faktor pendukung dan penghambat, Sementara dari segi penghambatnya yaitu banyaknya masyarakat cenderung tidak terlalu banyak mengetahui tentang bagaimana pelayanan dokumen kependudukan secara Online dan juga tidak menyadari bahwa pentingnya dokumen kependudukan bagi kebutuhan hidup mereka dalam berwarga negara. Hambatan lainnya terletak pada komunikasi yang masih terlalu formal sehingga hanya sebagian kalangan yang dapat merespon atau menerima dengan baik informasi tersebut.

## 5.2 Saran

1. Dalam menyusun strategi sebaiknya masih perlu ditingkatkan dan juga sosialisasi diskala desa harus lebih giatkan lagi karena, melihat sistem atau pesan – pesan yang disampaikan kurang diterima oleh masyarakat. Hal ini dapat kita lihat bahwa masih banyak masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan.
2. Sebaiknya pengaduan lebih ditekankan pada kotak saran agar privasi instansi tidak terakses oleh masyarakat lain
3. Dalam menggunakan metode, penyelesaian permasalahan pihak kelurahan pemerintah sudah tepat dalam pemilihannya. Tetapi harus dibarengi dengan sosialisasi – sosialisasi pada setiap wilayah yang ada di kelurahan , ada baiknya Disdukcapil harus lebih kreatif dan inovasi dalam mengadakan sosialisasi lebih intensif, sehingga dapat mendorong minat masyarakat dalam mengurusi dokumen kependudukan

# DAFTAR PUSTAKA

**SUMBER BUKU**

Prof. Dr. Sugiyono. 2011 Emzir, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV. ALFABETA

Dr. Hamin Ibrahim,Drs.M.A,2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya. Bandung* : CV Mandar Maju

**SUMBER UNDANG-UNDANG**

Peraturan Menteri Dalam Negri Republik Indonesia No. 120 Tahun 2017

Peraturan Daerah No.06 Tahun 2019

Peraturan Walikota Surabaya Nomor 26 Tahun 2011

**REFERENSI JURNAL**

Niara,2017.*faktor-faktor yang menghambat kinerja pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batam.*Volume 09 (02) : 75-90

Jurnal sisfo,2016.*pembuatan standar operasiona prosedur (SOP) manajemen akses untuk aplikasi e-perfomance bina program kota surabay*a.Volume 06 (01) 101-106

Robi Cahyadi Kurniawan,2016. *Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah*, Volume 07 (01) 16-26

**SUMBER INTERNET**

<http://administrasinegaradanpolitik.blogspot.com/2017/04/kumpulan-teori-implementasi-kebijakan.html> diakses tanggal 02 Maret 2020 (11.26)

<https://kertyawitaradya.wordpress.com/2010/04/13/implementasi-kebijakan-publik-model-van-meter-van-horn-the-policy-implementation-process/>

<https://blog.gamatechno.com/3-faktor-yang-mempengaruhi-kualitas-pelayanan-publik-pemerintahan/> diakses tanggal 16 Maret 2020 (13.45)

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaatsop.html#:~:text=Menurut%20Tjipto%20Atmoko%20(2011)%2C,kerja%2C%20prosedur%20kerja%20dan%20sistem>

diakses tanggal 30 Maret 2020 (10.55)

<http://theorymanajemendanorganisasi.blogspot.com/2015/12/pelayanan-publik.html> diakses tanggal 09 April 2020 (14.27)

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik> diakses tanggal 22 April 2020 (14.27)

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html> diakses tanggal 5 Mei 2020 (13.28)