

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN  
PROGRAM PELAYANAN TERPADU “SABILULUNGAN”  
LINGKUP ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANDUNG PROVINSI JAWA BARAT**

*Oleh*

**Dwi Nurcahyo<sup>1</sup>**

**H. M. Aries Djaenuri<sup>2</sup>, Ria Gustaman<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Kantor Pusat BPJS Ketenagakerjaan Jakarta  
Program Magister Terapan Studi Pemerintahan Daerah Institut Pemerintahan Dalam Negeri

dwinurcahyo1@gmail.com

<sup>2,3</sup>Institut Pemerintahan Dalam Negeri

---

**ABSTRACT**

*Bandung Regency Government made policy innovation related to the service of picking up the ball to the community by the name of Sabilulungan Integrated Service program which started on July 4, 2013. But the implementation is still found many obstacles so that the policy objective to increase the percentage of ownership of the document of residence still not reached. The purpose of this research is to know and analyze the implementation of existing policies, to know and analyze the obstacles encountered in the implementation of the policy, and to determine the right strategy as a refinement of the implementation of Sabilulungan Integrated Service Program policy in increasing ownership of population documents in Bandung regency. The result of the research shows the implementation of Integrated Service Policy of Sabilulungan the scope of population administration is good enough but there are still some obstacles that need improvement through the proper implementation in increasing the percentage of ownership of population documents in Bandung regency.*

***Keywords:** policy innovation, population document, SWOT analysis*

**ABSTRAK**

Pemerintah Kabupaten Bandung membuat inovasi kebijakan terkait pelayanan jemput bola kepada masyarakat dengan nama program Pelayanan Terpadu Sabilulungan yang mulai dijalankan sejak 4 Juli 2013. Namun pada pelaksanaannya masih ditemukan banyak kendala sehingga tujuan kebijakan untuk meningkatkan persentase kepemilikan dokumen kependudukan masih belum tercapai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi kebijakan yang sudah ada, untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang ditemui dalam pelaksanaan kebijakan, serta untuk menentukan strategi yang tepat sebagai penyempurnaan implementasi kebijakan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bandung. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Sabilulungan lingkup administrasi kependudukan sudah cukup baik namun masih terdapat beberapa kendala

sehingga perlu penyempurnaan melalui implementasi yang tepat dalam meningkatkan persentase kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Bandung.

**Kata kunci:** inovasi kebijakan, dokumen kependudukan, analisis SWOT

## PENDAHULUAN

Bergulirnya era reformasi pada 1998 yang diikuti dengan lahirnya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang otonomi daerah, menjadi tonggak bersejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 mampu mengakhiri orde otonomi daerah model Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 yang cenderung sentralistis dan otoriter. Keberadaan Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 memberikan diskresi bagi pemerintah daerah dalam mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang sesuai dengan kepentingan serta tuntutan dari masyarakat di daerahnya masing-masing, berbeda dengan Undang-Undang No. 5 Tahun 1974 yang lebih menekankan asas dekonsentrasi daripada desentralisasi.

Dalam konsep otonomi daerah, kepala daerah kabupaten/kota merupakan representasi dari pemerintah pusat yang berada di barisan terdepan dalam mendengarkan seluruh aspirasi rakyat di daerah, baik saran maupun keluhan terkait permasalahan-permasalahan yang menjadi isu penting di dalam kehidupan masyarakat. Pemerintah daerah kemudian diharapkan secara responsif dapat memberikan solusi dengan menggunakan kewenangannya dalam membuat suatu *decision making* yang diwujudkan dengan penerbitan regulasi guna mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

Sejalan dengan hal tersebut, maka kepala daerah mempunyai peran yang sangat sentral dalam membangun dan menentukan nasib daerahnya sendiri. Kepala daerah dituntut dapat mengeluarkan ide serta gagasan dengan berbagai inovasi dan kreativitasnya

dalam membuat suatu kebijakan yang mampu mengatasi setiap persoalan yang menjadi tuntutan masyarakat di daerahnya.

Terkait dengan inovasi pelayanan publik, Bupati Bandung H. Dadang M. Naser dalam menjalankan kewenangan otonominya telah mengeluarkan suatu kebijakan berupa program inovasi pelayanan publik yang menggunakan moto "*sabilulungan*". Pelayanan Terpadu (Yandu) Sabilulungan merupakan sebuah gagasan inovasi pelayanan publik yang diimplementasikan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung dalam rangka menjawab persoalan-persoalan mengenai pelayanan publik, serta lebih jauh guna menyejahterakan masyarakat dengan cara memberikan pelayanan terpadu kepada masyarakat secara cepat, mudah, dan murah.

Program kebijakan Pelayanan Terpadu (Yandu) Sabilulungan yang ditetapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung dan merupakan suatu langkah strategis dalam menjawab berbagai fenomena permasalahan pelayanan publik, yang salah satunya, yaitu terkait pelayanan administrasi kependudukan. Yandu Sabilulungan ini dilaksanakan setiap Rabu yang dipusatkan di seputar halaman kantor kecamatan. Pemerintah Kabupaten Bandung dan empat instansi lainnya akan memberikan pelayanan "jemput bola" dengan bergerak ke tiga puluh satu kecamatan secara bergiliran yang telah dijadwalkan sebelumnya.

Program kebijakan inovasi pelayanan ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Selain kemudahan jarak tempuh, program inovasi kebijakan ini juga tidak membebankan biaya sedikit pun kepada masyarakat (gratis). Oleh karena itu, setelah berjalan selama kurang lebih tiga tahun, program kebijakan ini selalu

mendapat sambutan yang cukup antusias dari masyarakat. Terbukti pada setiap pelaksanaannya halaman kecamatan selalu dipenuhi warga masyarakat yang hendak mengajukan permohonan layanan, sehingga melalui program inovasi pelayanan ini pemerintah mampu menyerap puluhan hingga ratusan pelayanan administrasi kependudukan.

Namun demikian, program yang diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif dan efisien ini juga ternyata memiliki beberapa kelemahan, sehingga pada pelaksanaannya masih terdapat berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat. Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan, peneliti mewawancarai beberapa responden yang merupakan penerima layanan program tersebut. di samping banyak warga yang merasa puas, terdapat juga beberapa warga yang merasa kecewa. Salah satunya, yaitu responden yang mengaku kecewa terhadap prosedur pelayanan yang ditetapkan. Dalam hasil wawancara disebutkan bahwa pada pelaksanaannya prosedur pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang jelas. Masyarakat mengharapkan dengan adanya program tersebut, semua permasalahan mengenai layanan administrasi kependudukan dapat terselesaikan pada saat itu juga, sehingga masyarakat tidak perlu lagi pergi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil). Namun ternyata salah satu responden ini diharuskan untuk pergi ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, bahkan sampai harus datang berulang kali dengan alasan berkas yang masih kurang lengkap. Kemudian permasalahan lainnya, yaitu tidak tersedianya ruang pengaduan khusus bagi masyarakat sehingga masyarakat tidak bisa menghubungi pihak penyelenggara Program Pelayanan Terpadu Sabilulungan apabila hendak mengonfirmasi apabila terjadi sesuatu kesalahan ataupun terdapat dokumen yang kurang lengkap. Pada akhirnya masyarakat hanya bisa

menunggu dan mendapat ketidakpastian waktu penyelesaian permohonan layanan yang di ajukan.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka masalah penelitian ini dapat disusun secara spesifik ke dalam pertanyaan penelitian (*Research Questions*), yaitu: Bagaimana Implementasi Kebijakan Program Pelayanan Terpadu Sabilulungan Lingkup Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat (Studi Kasus di Kecamatan Rancaekek)?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam mengenai pelaksanaan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan, dan bagaimana langkah-langkah serta strategi Kepala Daerah Kabupaten Bandung dalam menyukseskan program tersebut sehingga dapat menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

## TINJAUAN PUSTAKA

### KEBIJAKAN PUBLIK

Definisi mengenai kebijakan publik (*public policy*) banyak dikemukakan oleh para ahli terutama dalam literatur-literatur asing. Dunn (2003: 132) mengatakan bahwa kebijakan publik adalah “pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah”. Sementara itu, Dye dalam Subarsono (2013: 1) mendefinisikan kebijakan publik dengan “*whatever government choose to do or not to do*” artinya apa pun yang dipilih oleh pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu.

Senada dengan Dye, Edwards III (1980: 137) mengartikan kebijakan publik dengan “*is what government say and do, or do not to. It the goal of purpose of government program*”, artinya apa yang dinyatakan dan dilakukan

atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Kebijakan publik itu adalah berupa sasaran atau tujuan program-program pemerintah.

Sementara itu, Anderson dalam Islamy (2007: 17) mengemukakan bahwa kebijakan publik adalah *“a purposive course of action followed by an actors in dealing with a problem or matter of concern”* (serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu). Lebih lanjut ia mengatakan bahwa *“public policies are those policies developed by governmental bodies and officials”* (kebijakan publik adalah kebijakan-kebijakan yang dikembangkan oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah).

Seorang ahli lainnya, Friedrich sebagaimana ditulis oleh Winarno (2012: 20) mengemukakan bahwa: “Kebijakan publik sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu yang memberikan hambatan-hambatan dan peluang-peluang terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau maksud tertentu”.

Definisi yang diberikan oleh Friedrich ini menyangkut dimensi yang luas karena kebijakan tidak hanya dipahami sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga oleh kelompok maupun individu. Adapun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/04/M.PAN/4/2007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja dan Revisi Kebijakan Publik di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah, menerangkan: “Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga pemerintahan untuk mengatasi permasalahan tertentu,

untuk melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai tujuan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak”.

Lebih lanjut Mustopadidjaja dalam Syafri dan Setyoko (2014: 13) menambahkan bahwa kebijakan publik sebagai suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi permasalahan tertentu, untuk melakukan kegiatan tertentu, atau mencapai tujuan tertentu, yang dilakukan oleh instansi berkewenangan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Dari beberapa pengertian di atas, selanjutnya peneliti mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala hal yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah selaku pemegang kekuasaan publik, memiliki alasan dan tujuan untuk mengatasi permasalahan tertentu yang berkenaan dengan kepentingan dan manfaat orang banyak serta memiliki sifat memaksa di wilayah kekuasaan pemerintahan tersebut dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Dengan demikian, dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa setiap kebijakan merupakan suatu proses di mana telah terjadi suatu kegiatan sebelumnya (tahapan-tahapan proses pembuatan kebijakan) yang saling berkaitan dan memengaruhi sebagai sebuah sistem. Apabila kita memandang sebuah kebijakan maka kita harus mampu melihat kebijakan itu sebagai sebuah urutan proses kebijakan bukan kebijakan yang tiba-tiba muncul dalam satu bagian tersendiri, namun merupakan suatu kesatuan yang saling memengaruhi.

## **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK**

Setiap kebijakan publik selalu akan berdampak luas terhadap bidang kehidupan tertentu dalam masyarakat, Oleh karena itu, kebijakan yang baik adalah kebijakan yang dapat diimplementasikan secara baik pula

dan memberi dampak positif bagi kehidupan masyarakat (Syafri dan Setyoko, 2014: 17). Implementasi kebijakan merupakan salah satu tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Suatu kebijakan yang sangat baik sekalipun, apabila lemah atau kurang baik dalam implementasinya, maka tidak akan menghasilkan atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh Mustopadidjaja (2002: 5) bahwa berbagai kebijakan yang secara filosofis cukup baik sering kali menjadi tidak efektif atau mengalami kegagalan disebabkan kelemahan dalam implementasinya.

Udoji dalam Wahab (2008: 59) menegaskan bahwa *“the execution of policies is as important if not more important than policy making. Policies will remain dreams or blue prints file jackets unless they are implemented”* (pelaksanaan kebijakan adalah sesuatu yang penting daripada pembuatan kebijakan. Kebijakan-kebijakan akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip jika tidak diimplementasikan).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/04/M.PAN/4/2007 tentang Pedoman Umum Formulasi, Implementasi, Evaluasi Kinerja dan Revisi Kebijakan Publik Di Lingkungan Lembaga Pemerintah Pusat dan Daerah, menerangkan bahwa implementasi kebijakan adalah suatu kegiatan atau proses pelaksanaan atau penerapan kebijakan publik yang telah ditetapkan.

Pendapat lain mengenai implementasi kebijakan, dikemukakan oleh Peter S. Cleaves dalam Wahab (2008: 187) bahwa implementasi kebijakan mencakup *“a process of moving forward a policy objective by means of administrative and political steps”*. Maksudnya bahwa implementasi kebijakan juga tidak terlepas dari pengaruh luar lingkup lembaga. Pendapat yang bermakna lebih luas lagi disebutkan oleh

Parsons (2006: 491) bahwa “pemetaan konteks problem memberikan kemungkinan untuk memahami keragaman dimensi dari pengetahuan, keyakinan, kekuasaan, makna dan nilai yang mendasari pembuatan kebijakan dan implementasi”.

Dari pendapat para pakar kebijakan tersebut dapat disimpulkan secara umum bahwa implementasi kebijakan, yaitu bagian penting dari suatu kebijakan yang merupakan upaya pemerintah dalam memenuhi keinginan masyarakat berupa pelaksanaan suatu kebijakan yang tidak terlepas dari berbagai konflik politik dalam masyarakat. Artinya adalah bahwa kadang kala hasil dari suatu kebijakan merupakan kompromi dari berbagai kepentingan dalam masyarakat.

Setiap kebijakan memunculkan dua kemungkinan, yaitu berhasil atau tidak berhasil dalam implementasinya. Hal ini didasarkan pada apa yang diistilahkan oleh Dunsire dalam Wahab (2008: 61) dengan *implementation gap*, yaitu suatu keadaan di mana dalam proses kebijakan selalu akan terbuka kemungkinan terjadinya perbedaan antara apa yang diharapkan (direncanakan) oleh pembuat kebijakan dengan apa yang senyatanya dicapai (sebagai hasil prestasi dari pelaksanaan kebijakan).

Lebih lanjut ia mengemukakan pendapat Williams dalam Wahab (2008: 61) bahwa: “Besarnya kecilnya perbedaan tersebut sedikit banyak akan tergantung pada *implementation capacity* dari organisasi/aktor atau kelompok organisasi/aktor yang dipercaya untuk mengemban tugas mengimplementasikan kebijakan tersebut. *Implementation capacity* tidak lain ialah kemampuan suatu organisasi/aktor untuk melaksanakan keputusan kebijakan (*policy decision*) sedemikian rupa sehingga ada jaminan bahwa tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam dokumen formal kebijakan dapat dicapai”.

Bila ditarik simpulan secara garis besar, hal-hal yang perlu diperhatikan dalam

keberhasilan suatu implementasi adalah bahwa tujuan implementasi harus jelas dan dapat dipahami dengan baik, tersedianya sumber daya, adanya rantai komando yang harus dapat menyatukan sumber daya tersebut serta terdapat sistem yang efektif bagi individu dan organisasi yang terlibat dalam pelaksanaan tugas yang dimaksud.

### **ANALISIS SWOT**

Untuk merumuskan suatu strategi digunakan analisis SWOT. Rangkuti (2014: 19) menjelaskan bahwa analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang memaksimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weaknesses*), dan ancaman (*Threats*).

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan permasalahan terkait implementasi kebijakan Pelayanan Terpadu Sabilulungan Lingkup Administrasi Kependudukan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SABILULUNGAN DI KECAMATAN RANCAEKEK KABUPATEN BANDUNG**

##### **1. Komunikasi**

Berhasil tidaknya implementasi kebijakan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan sangat ditentukan oleh aspek komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan. Jika komunikasi berjalan baik maka tujuan, sasaran dan substansi dari kebijakan yang telah

dirumuskan oleh pembuat kebijakan dapat tersampaikan kepada para pelaksana kebijakan dengan jelas. Dalam aspek komunikasi terdapat 3 indikator di dalamnya, yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi.

##### **2. Sumber Daya**

Perintah-perintah implementasi mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, akan tetapi jika para pelaksana kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, maka implementasi ini pun cenderung tidak efektif. Sumber-sumber penting yang dimaksud meliputi: staf yang memadai serta keahlian-keahlian/kompetensi yang dimiliki untuk melaksanakan tugas-tugas, informasi, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan.

##### **3. Faktor Disposisi**

Kecenderungan dari para pelaksana kebijakan merupakan faktor ketiga yang mempunyai konsekuensi-konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif. Jika para pelaksana bersikap baik atau mendukung terhadap suatu kebijakan, maka kemungkinan besar mereka akan melaksanakan kebijakan tersebut sebagaimana yang diinginkan oleh para pembuat kebijakan. Terdapat tiga unsur dalam faktor disposisi, yaitu kecenderungan-kecenderungan watak, pengangkatan birokrasi, dan insentif.

##### **4. Struktur Birokrasi**

Struktur birokrasi merupakan faktor terakhir yang dapat memengaruhi proses implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh signifikan terhadap implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang terlalu panjang akan

cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Struktur birokrasi yang terpecah-pecah juga akan meningkatkan probabilitas kegagalan-kegagalan komunikasi. Semakin banyak orang yang harus menerima perintah-perintah implementasi, maka semakin besar pula kemungkinan-kemungkinan pesan tersebut didistorsi. Terdapat dua unsur dalam struktur birokrasi, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dan fragmentasi.

### **FAKTOR PENYEBAB BELUM EFEKTIFNYA IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SABILULUNGAN DI KECAMATAN RANCAEKEK KABUPATEN BANDUNG**

#### **► Internal Organisasi**

##### **a. Inkonsistensi jadwal.**

Selama ini jadwal kegiatan disusun 1 bulan sebelum pelaksanaan dan di dalam 1 bulan terdapat 4 kecamatan yang memperoleh jadwal kegiatan tersebut. Kemudian setiap awal bulan jadwal disebarkan ke SKPD yang terlibat. Namun terkadang jadwal yang telah disebarkan tersebut direvisi secara mendadak dikarenakan alasan-alasan tertentu. Hal ini tentu akan menimbulkan sebuah ambiguitas bagi para pelaksana kebijakan terlebih jika sosialisasi telah dilakukan kepada masyarakat.

##### **b. Fasilitas pendukung yang kurang memadai.**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung peneliti, dapat disimpulkan beberapa kelemahan terkait fasilitas, yaitu: (1) Tidak adanya spanduk berisi informasi terkait adanya program Pelayanan Terpadu Sabilulungan; (2) Ketiadaan nomor antrean yang menyebabkan pemohon pelayanan tidak mendapatkan kejelasan

dan estimasi untuk dilayani; (3) Tidak adanya pengeras suara/pemanggil antrean, dan (4) Tidak terdapat kotak saran/pengaduan/call center.

##### **c. Lemahnya sosialisasi.**

Dari hasil penelitian atas dapat diketahui bahwa tingkat efektivitas penyampaian informasi kepada masyarakat lebih tinggi apabila disampaikan langsung melalui RW masing-masing. Akan tetapi RW sebagai ujung tombak implementator kebijakan yang berhubungan langsung dengan masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya kegiatan tersebut. Hal ini menggambarkan proses sosialisasi belum berjalan dengan baik dan tentunya menyebabkan kebijakan yang telah disusun tidak dapat mencapai tujuan karena animo masyarakat yang mengikuti pelayanan terpadu tersebut tidak seperti yang diharapkan.

##### **d. Kurangnya komitmen pembuat dan pelaksana kebijakan.**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa komitmen di antara pembuat kebijakan terhadap SKPD penyelenggara masih dirasa kurang karena evaluasi kebijakan tidak dilakukan sebagaimana mestinya sehingga tujuan kebijakan yang diharapkan belum berjalan maksimal.

##### **e. Rendahnya sumber daya aparatur.**

Sumber daya manusia yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung khususnya pada Bidang Pencatatan Kelahiran adalah kurangnya jumlah staf yang ada karena saat ini jumlahnya hanya 23 orang yang terdiri dari 6 orang PNS dan 17 orang PHL.

##### **f. Lemahnya pengawasan.**

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sistem pelaporan dan pengawasan yang ada belum sepenuhnya berjalan dengan baik sehingga dalam

proses penyampaian informasi dari instansi tingkat atas ke instansi paling bawah rawan terjadi penyimpangan seperti sosialisasi yang tidak dilakukan sebagaimana mestinya.

#### ► Eksternal Organisasi

- a. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat di wilayah Kecamatan Rancaekek masih sangat rendah terhadap kepemilikan dokumen kependudukan terutama mengenai akta kelahiran. Hal tersebut didukung oleh data yang menunjukkan bahwa Kecamatan Rancaekek dengan jumlah penduduk 184.220 jiwa dan rasio kepemilikan akta kelahiran sebesar 60.35%, maka diketahui bahwa sebesar 73.043 penduduk di Kecamatan Rancaekek belum memiliki akta kelahiran.

- b. Data tidak valid.

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan langsung yang dilakukan peneliti, dapat disimpulkan bahwa masih banyak surat penting maupun dokumen kependudukan masyarakat yang bermasalah sehingga menghambat proses validasi ketika hendak dilakukan proses penerbitan kutipan akta kelahiran.

### **ANALISIS SWOT STRATEGI UNTUK MENGEFEKTIFKAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN TERPADU SABILULUNGAN DI KECAMATAN RANCAEKEK**

#### ► Kekuatan (Strengths)

- a. Produk hukum yang memberikan jaminan untuk memperoleh dokumen kependudukan.

Penerbitan produk hukum terkait memberikan jaminan kepada masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan telah diatur dalam Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 2. Kemudian sebagai tindak lanjut dari amanat Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 Pasal 7, pemerintah daerah Kabupaten Bandung akhirnya mengeluarkan Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2014 sebagai revisi dari Peraturan Daerah No. 10 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Bandung. Salah satu poin penting dari revisi tersebut, yaitu dihapuskannya biaya retribusi dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Dengan dihapuskannya BAB VIII tentang Retribusi di Perda No. 10 Tahun 2010, maka pelayanan administrasi kependudukan saat ini sudah tidak dikenakan biaya.

- b. Pelayanan jemput bola.

Kebijakan Pelayanan Terpadu Sabilulungan menggunakan sistem pelayanan jemput bola. Artinya pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung yang berada di Soreang mendatangi langsung masyarakat di wilayah Kecamatan Rancaekek. Hal ini tentu mempermudah masyarakat yang sebelumnya harus menunda kepengurusan dokumen kependudukan karena alasan terkendala masalah jarak dan waktu.

- c. Memiliki fasilitas mobil pelayanan keliling.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung setidaknya memiliki 2 fasilitas mobil pelayanan keliling yang dapat digunakan untuk melakukan pelayanan. di dalam mobil tersebut pun sudah dilengkapi dengan ketersediaan fasilitas perangkat

komputer, printer, meja, mesin genset, dan perangkat wifi untuk dapat terkoneksi dengan database di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga memungkinkan untuk pencetakan langsung kutipan akta kelahiran di tempat.

- d. Website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Website suatu instansi dalam era globalisasi saat ini memiliki peran yang cukup besar dalam proses penyampaian informasi. Dengan website yang ada, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung dapat lebih gerilya dalam melakukan proses sosialisasi kepada masyarakat.

#### ► Kelemahan (Weakness)

- a. Keterbatasan sumber daya aparatur.

Sumber daya aparatur yang menjadi permasalahan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bandung, yaitu kurangnya jumlah staf berstatus PNS. Karena saat ini jumlah aparatur yang ada khususnya di bidang kelahiran, yaitu hanya 23 orang yang terdiri dari 6 orang PNS dan 17 orang PHL.

- b. Lemahnya proses sosialisasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara terhadap informan, permasalahan yang ditemukan, yaitu terkait waktu penyampaian jadwal pelaksanaan. Informasi yang di dapatkan oleh masyarakat sering kali terlalu mendadak sehingga akhirnya banyak masyarakat yang tidak dapat mengikuti kegiatan pelayanan terpadu tersebut dikarenakan jadwal yang tidak sesuai atau berbenturan dengan kegiatan lain.

- c. Ketersediaan fasilitas pendukung yang belum optimal.

Terdapat beberapa fasilitas yang belum memadai, salah satunya, yaitu terkait belum tersedianya fasilitas pemanggil

antrean sehingga mengakibatkan masyarakat enggan untuk menunggu di aula dan akhirnya berdesakan menunggu di halaman kecamatan.

- d. Jam kerja kecamatan yang terbatas.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa belum terjalannya koordinasi dan kerja sama yang baik antara pihak pelaksana Pelayanan Terpadu Sabilulungan dan Kecamatan Rancaekek sehingga banyak masyarakat yang akhirnya belum dapat menikmati program kebijakan tersebut.

- e. Lemahnya monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan I Kasubbag Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Bandung diketahui bahwa Pelayanan Terpadu Sabilulungan pada awal pelaksanaannya sempat dilakukan rapat evaluasi, namun seiring berjalannya waktu akhirnya hal ini tidak dilakukan kembali karena alasan kesibukan masing-masing SKPD.

#### ► Peluang (Opportunities)

- a. Bekerja sama dengan provider telepon seluler dan instansi terkait.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Kabupaten Bandung mempunyai peluang besar untuk menyosialisasikan segala kebijakan yang dilaksanakan dalam hal ini Pelayanan Terpadu Sabilulungan melalui kerja sama dengan jasa provider. Skema sosialisasi dapat dilakukan dengan cara mengirimkan sms broadcast kepada seluruh ketua RW atau bahkan ketua RT di wilayah Kecamatan Rancaekek.

- b. Tersedianya bidan di masing-masing desa.

Dalam hal percepatan kepemilikan dokumen kependudukan seperti akte kelahiran, pemerintah dapat melakukan sinergi atau kerja sama dengan instansi

lain seperti bidang yang notabeneanya terdapat di tiap desa seperti kebijakan yang telah dilaksanakan pada Kabupaten Banyuwangi dengan nama program “Lahir Procot Pulang Bawa Akte”.

### ► Ancaman (Threats)

- a. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat.

Kesadaran masyarakat di Kabupaten Bandung terkait kepengurusan kependudukan dapat dikatakan rendah untuk masalah akta kelahiran. Hal ini dapat dilihat dari statistik kepemilikan dokumen akta kelahiran pada Tahun 2017 yang baru mencapai 60.35% dari total penduduk sebanyak 3.5 juta.

- b. Banyaknya data kependudukan yang tidak valid.

Permasalahan yang sering dijumpai di lapangan, yaitu terdapat inkonsistensi data antara nama pada surat nikah, KK, dan KTP, misalkan salah nama, kurang nama, salah cetak, salah ketik, atau bahkan ada juga yang telah mengganti nama.

- c. Banyaknya calo.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui tentang pembuatan dokumen kependudukan gratis. Padahal pemerintah Kabupaten Bandung sendiri telah menekankan dengan diterbitkannya Perda No. 12 Tahun 2014 tentang penghapusan biaya retribusi dalam hal pembuatan dokumen kependudukan. Hal inilah yang kemudian dimanfaatkan oleh oknum calo untuk mengambil keuntungan yang sering merugikan masyarakat.

## SIMPULAN DAN SARAN

### SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara terhadap informan, tinjauan literatur, kemudian hasil

analisis deskriptif dan analisis SWOT serta pengujian Litmus tes yang diuraikan penulis dalam pembahasan, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut.

1. Implementasi kebijakan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan lingkup administrasi kependudukan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan Edwards III dengan menguraikan ke dalam 4 faktor yang memengaruhi kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, faktor disposisi, dan struktur birokrasi.
2. Kendala-kendala yang terjadi dalam implementasi kebijakan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan lingkup administrasi kependudukan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, yaitu:
  - a. Inkonsistensi jadwal.
  - b. Fasilitas pendukung yang kurang memadai.
  - c. Lemahnya sosialisasi.
  - d. Kurangnya komitmen pembuat dan pelaksana kebijakan.
  - e. Rendahnya sumber daya aparatur.
  - f. Lemahnya pengawasan.
  - g. Rendahnya tingkat kesadaran masyarakat.
  - h. Data tidak valid.
3. Strategi yang tepat berdasarkan analisis SWOT dan Litmus Test pada implementasi kebijakan program Pelayanan Terpadu Sabilulungan lingkup administrasi kependudukan di Kecamatan Rancaekek Kabupaten Bandung, yaitu:
  - a. Melakukan sosialisasi massif dengan memanfaatkan website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
  - b. Melakukan broadcast message kepada pengurus RW tentang jadwal

pelaksanaan bekerja sama dengan *provider* operator seluler maupun menggunakan alat sms broadcast.

- c. Melakukan kerja sama dengan badan yang ada di desa.
- d. Memberikan pelatihan secara intensif untuk memaksimalkan jumlah staf yang ada.
- e. Melakukan sosialisasi massif memanfaatkan media sosial.
- f. Melengkapi fasilitas pendukung yang dibutuhkan.
- g. Membuat iklan layanan masyarakat terkait biaya pembuatan dokumen kependudukan yang gratis dan bebas calo.
- h. Mengundang KUA untuk menjadi peserta penyelenggara pelayanan sebagai antisipasi permasalahan kesalahan data buku nikah.
- i. Bekerja sama dan berkoordinasi dengan pihak kecamatan.
- j. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.

## SARAN

Berkaitan dengan simpulan yang diuraikan di atas, maka penulis mengemukakan beberapa saran di antaranya:

1. Melakukan *broadcast message* kepada pengurus RW tentang jadwal pelaksanaan bekerja sama dengan *provider* operator seluler maupun menggunakan alat *SMS broadcast*.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala.
3. Membuat iklan layanan masyarakat terkait biaya pembuatan dokumen kependudukan yang gratis dan bebas calo.
4. Melakukan kerja sama dengan badan yang ada di desa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Subarsono, AG., 2013. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Edwards III, George C. 1980. *Implementing Public Policy*. Washington: Congressional Quarterly Press.
- Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. 2012. *Kebijakan Publik Teori, Proses dan Studi Kasus*. Jakarta: Buku Seru.
- Wirman Sayfri dan Israwan Setyoko. 2014. *Implementasi Kebijakan Publik dan Etika Profesi Pamong Praja*. Jatinangor: Alqaprint.
- Mustopadidjaja AR. 2002. *Manajemen Proses Kebijakan (Bahan Diklat SPAMEN dan SPATI)*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Wahab, Solihin Abdul. 2008. *Analisis Kebijaksanaan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara Edisi Kedua*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Parsons, Wayne. 2006. *Public Policy Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Jakarta: Prenadamedia.