43803.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROJAGA CANTIK (PROGRAM JANGKAU WARGA CEPAT DAN SIMPATIK) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik

Disusun Oleh :

LUSIANA

NIM. 500630361

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2019

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

ABSTRAK

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROJAGA CANTIK (PROGRAM JANGKAU WARGA CEPAT DAN SIMPATIK) DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG

Lusiana
Jenklusi@gmail.com
Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Penelitian ini mendeskripsi Implementasi Kebijakan Program Jangkau Warga Cepat dan Simpatik (Projaga Cantik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, yang dilaksankan sebagai inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat. Ada 9 kegiatan pelayanan administrasi yang tertuang dalam Projaga Cantik yang merupakan wujud implementasi program unggulan pemerintah di bidang pelayanan administrasi publik khususnya administrasi Kependudukan, yang seharusnya (*das sollen*) dapat meningkatakan mutu pelayanan administrasi publik. Namun senyatanya (*das sein*) dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, sehingga hanya 4 kegiatan yang terlaksana. Hal ini lah yang kemudian membuat penulis tertarik untuk mengkaji dan meneliti lebih lanjut implementasi Projaga Cantik.

Melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, peneliti menggambarkan realitas objek yang diteliti secara baik, utuh, jelas dan sesuai dengan fakta. Adapun informan penelitian yang ditentukan secara *purposive sampling* ini adalah Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, Petugas layanan, Ketua Rukun Tetangga, Ketua Rukun Warga, dan masyarakat yang sudah mendapat layanan dalam mengurus dokumen kependudukannya di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Untuk intrumen penelitian melalui wawancara, observasi, dan mempelajari dokumen yang diperoleh peneliti. Kemudian data yang sudah ada, dianalisa dengan teori George C. Edwards III.

Adapun kesimpulan penelitian yaitu sosialisasi terkait implementasi kebijakan Projaga Cantik ternyata terdistorsi mengakibatkan masyarakat kurang tahu tentang program tersebut. Ada beberapa kendala, dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik seperti : jaringan internet yang sering bermasalah, Listrik yang sering mati, server yang banyak rusak, alat perekaman data yang banyak rusak, jumlah pegawai yang masih kurang di bagian loket pelayanan, petugas layanan bidang operator, petugas layanan yang turun ke lapangan untuk pelayanan *Door To Door*, sarana dan prasana. Selain itu, Standar Operasional Prosedur (SOP) terlalu panjang, sehingga memerlukan banyak waktu dan pekerjaan pun dilaksanakan tidak sesuai SOP.

Kata Kunci : Kebijakan Publik, Implementasi kebijakan, Projaga Cantik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF THE POLICY PROJAGA CANTIK (THE PROGRAM REACHES OUT TO FAST AND SYMPATHETIC CITIZEN) THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION PANGKALPINANG CITY

Lusiana
Jenklusi@gmail.com
Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This research described The Implementation Of The Policy Projaga Cantik (The Program Reaches out To Fast And Sympathetic Citizen) the Department Of population and civil registration Pangkalpinang City, who was carried out as set as innovation to improve the quality of service and with a community satisfaction index. There ara nine administrastion service activities that are set out in the Projaga Cantik, which is one form of the implementation of the government flagship program of the human services public administration especially population administration, that is supposed to be (das sollen) can be improve the quality of service in public administration. But, reality (das sein) there are a number problems in its implementation, so that only four activity implementation. It is this audience who make writer interested to study and went further the implementation of Projaga Cantik.

Through a qualittaive approach was adopted with the methods descriptive, a writer of went on to describe the reality of an object that is a good land and a analyzed in terms of, intact, clear and in accorddance with the fact. But as for informants this study which selected purposively the sampling method of this is tim creation and innovation to the case Dukcapil dept the city of Pangkalpinang, attendant on service, the chairmen of the neighborhood, the chairmen of the residents, and the community that had participated in service in any language in take care of the lost residents documents related to the case Dukcapil for the local office of the city of Pangkalpinang. Instrumen research through interviews, observation, and figure out just what they obtain documents they do obtained group of researchers. Then the data that had been preapred in, analyzed by the with the theory of George C. Edwards III.

As for conslusion research that is to socialize Projaga Cantik it turns out that is to socialized Projaga Cantik it turns out that distorted result in communities not really know about the program. There are a number of problems, for the implementation of Projaga as Cantik as : the internet that often troublesome, electricity often dead, of server which is many broken, who many broken data recording instrument, the number of employes is weak at the service counter, attendantd on service the field to "door to door" collection service, and facilities. In addition, Standard Operating Procedures (SOP) too long, so as to require a lot of time and work was carried out not appropriate with the sop.

Keywords :Public Policy, Policy Implementation, Projaga Cantik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCA SARAJANA

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Implementasi Kebijakan Projaga Cantik
(Program Jangkau Warga Cepat dan Simpatik)
Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.
Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
menerima sanksi akademik.

Pangkalpinang, Januari 2019

Yang menyatakan,

(Lusiana)

NIM. 500630361

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : Lusiana

NIM : 500630361

Program Studi : Administrasi Publik

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Projaga Cantik (Program Jangkau Warga Cepat dan Simpatik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada
Hari/Tanggal : Rabu/13 Februari 2019
Waktu : 09. 20 wib

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji
Nama : Dr. Darmanto, M, Ed .....

Penguji Ahli
Nama : Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A .....

Pembimbing I
Nama : Dr. Darmanto, M. Ed. .....

Pembimbing II
Nama : Dr. Tri Darmayanti, M.A. .....

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Implementasi Kebijakan Projaga Cantik (Program Jangkau Warga Cepat dan Simpatik) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Penyusun TAPM : Lusiana

NIM : 500630361

Program Studi : Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Rabu/13 Februari 2019

Menyetujui,

Pembimbing II	Pembimbing I
Dr. Tri Darmayanti, M.A.	Dr. Darmanto, M. Ed.
NIP. 196004101989032001	NIP. 195910271986031003

Penguji Ahli

Prof. Dr. Aries Djaenuri, M.A

Mengetahui,

Ketua Pasca Sarjana Hukum, Sosial, dan Politik dan Mengelola Program MAP	Dekan FHISIP
Dr. Darmanto, M. Ed.	Dr. Sofjan Arnim, M.Si
NIP. 195910271986031003	NIP. 196606191992031002

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

Riwayat Hidup

Nama	: Lusiana
NIM	: 500630361
Program Studi	: Administrasi Publik
Tempat / Tanggal Lahir	: Pangkalpinang / 13 Juni 1986
Riwayat Pendidikan	: Lulus SD di SD Negeri 72 Pangkalpinang pada tahun 1997/1998 Lulus SLTP di SLTP Negeri 7 Pangkalpinang Pada tahun 2000/2001 Lulus SLTA di SLTA Negeri 4 Pangkalpinang Lulus tahun 2003/2004 Lulus S1 di Universitas Bangka Belitung Pada tahun 2011
Riwayat Pekerjaan	: Tahun 2007 s/d sekarang sebagai Polri di Polda Kepulauan Bangka Belitung Tahun 2010 s/d 2012 sebagai Presenter dan redaktur di Sarana Televisi Pangkalpinang Tahun 2013 s/d sekarang sebagai Presenter dan Produser di Tenaga Anugerah Media Televisi

Pangkalpinang, Januari 2019

Lusiana

NIM. 500630361

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

KATA PENGANTAR

Al-Hamdu Lillahi Rabbil alamin

Puji dan syukur penyusun panjatkan atas rahmat Allah SWT yang telah menerangi dan mempermudah jalan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Pascasarjana Magister Administrasi Publik yang berjudul **"IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PROJAGA CANTIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG"** dengan baik dan lancar. Penulisan Tugas Akhir Program Magister Pascasarjana ini diajukan dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Program Pascasarajana Universitas Terbuka.

Dalam penelitian dan penyusunan TAPM ini, banyak pihak yang telah membantu dan memberi dukungan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan TAPM ini tepat pada waktunya. Untuk itu, penyusun ucapkan terima kasih kepada

1. Prof. Drs. Ojat Darojat, M.Bus., Ph,D selaku Rektor Universitas Terbuka;
2. Dr. Sofjan Aripin, M.Si selaku Dekan Fhisip Pascasarjana Universitas Terbuka;
3. Hasmonel, S.H., M.Hum selaku Kepala UT UPBJJ Pangkalpinang;
4. Prof. Dr. Aries Djaenuri, M. A selaku Penguji Ahli yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukan dalam sidang Tugas Akhir Program Magister (TAPM);

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

5. Dr. Darmanto, M. Ed selaku Pembimbing I yang juga telah memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;
6. Dr. Tri Darmayanti, M.A selaku Pembimbing II yang telah turut serta memberikan bimbingan dan arahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini;
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Pascasarjana Program Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka;
8. Bapak Drs. Armada, MM selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, Para Kepala Bidang, Kepala Seksi, dan petugas layanan yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
9. Seluruh Informan yang telah berkenan meluangkan waktu dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
10. Pikri Kurniawansyah, Naifah Celesta Kurniawan, Ziandra Ashifan Kurniawan, Mama, Pak Cik, Mak Cik, Ninik dan Tiwinya Yale, Teteh Vivin terimakasih atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan;
11. Teman seperjuangan Harry Tantyo dan Pak Tri Putranto yang saling menyemangati dalam proses penelitian dan penyusunan Tugas Akhir Program Magister (TAPM);
12. Teman-teman angkatan 2007.1 Program Administrasi Publik Universitas Terbuka.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari sempurna. Untuk itu sangat diperlukan kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Administrasi Publik.

Pangkalpinang, Januari 2019

Peneliti

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

DAFTAR ISI

Halaman

Abstrak i

Abstract ii

Lembar Pernyataan iii

Lembar Layah Uji iv

Pengesahan Hasil Ujian Sidang v

Lembar Persetujuan vi

Riwayat Hidup vii

Kata Pengantar viii

Daftar Isi xi

Daftar Gambar xiv

Daftar Tabel xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Perumusan Masalah 12

C. Tujuan Penelitian 12

D. Kegunaan Penelitian 12

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori 14

B. Penelitian Terdahulu 26

C. Kerangka Berpikir 39

D. Operasionalisasi Konsep 40

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian 42

B. Prosedur Pengumpulan Data 44

C. Metode Analisis Data 47

D. Keabsahan Data 49

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian 50

1. Gambaran Umum Kota Pangkalpinang 50

2. Deskripsi Projaga Cantik Dukcapil Kota Pangkalpinang 57

B. Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dukcapil Kota Pangkalpinang 64

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Projaga Cantik Dukcapil Kota Pangkalpinang 75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 114

B. Saran 115

DAFTAR PUSTAKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pedoman Wawancara
Lampiran 2	Transkip Wawancara
Lampiran 3	Data Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Bulan Oktober 2018
Lampiran 4	Data Pegawai Dengan Perjanjian Kerja atau Pegawai Harian Lepas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang Bulan Oktober 2018
Lampiran 5	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
Lampiran 6	Surat Tugas bagi Petugas Layanan Dalam Kegiatan Projaga Cantik
Lampiran 7	Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Pemerintah Kota Pangkalpinang
Lampiran 8	Surat Permohonan Ijin Pengumpulan Data TAPM Universitas Terbuka Unit Program Jarak Jauh (UPBJJ UT) Pangkalpinang
Lampiran 9	Dokumentasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar

Gambar 2.1 : Model Pendekatan *Direct and Indirect Impact on Implementation* (George C. Edwards III) 18

Gambar 2.2 : Kerangka Berpikir 40

Gambar 3.3 : Metode Analisis Data Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003) dalam V. Wiratna Sujarweni (2014: 36) 48

Gambar 4.4 : Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang 54

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel

Tabel 2.1 : Penelitian yang mengkaji implementasi kebijakan 34

Tabel 4.2 : Daftar Jumlah Kecamatan di Kota Pangkalpinang 51

Tabel 4.3 : Jumlah penduduk Kota Pangkalpinang berdasarkan Jenis Kelamin per Kecamatan tahun 2018 52

Tabel 4.4 : Jumlah Sumber Daya Manusia di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang 56

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kebijakan dan pembangunan adalah dua konsep yang terkait. Sebagai sebuah proses peningkatan kualitas hidup manusia, pembangunan adalah konteks dimana kebijakan beroperasi. Sementara itu, kebijakan yang menunjuk pada kerangka kerja pembangunan, memberikan pedoman bagi pengimplementasian tujuan-tujuan pembangunan ke dalam beragam program dan proyek. Sebagai suatu perubahan terencana dan berkesinambungan, pembangunan pada hakekatnya bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas hidup manusia. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka pembangunan perlu diimplementasikan ke dalam berbagai program pembangunan yang dapat secara langsung menyentuh masyarakat. Pembangunan memerlukan cara atau pedoman tindakan yang terarah mengenai 'bagaimana' meningkatkan kualitas hidup manusia tersebut. Suatu perangkat pedoman yang memberikan arah terhadap pelaksanaan strategi-strategi pembangunan dapat disebut sebagai kebijakan, yang berfungsi untuk memberikan rumusan mengenai berbagai pilihan tindakan dan prioritas yang diwujudkan dalam program-program pelayanan sosial yang efektif untuk mencapai pembangunan (Suharto, 2010: 1-2).

Masyarakatlah yang menjadi subyek dan obyek pembangunan tersebut, yang dibutuhkan partisipasinya dalam pembangunan. Dalam rangka mencapai pembangunan, maka di susunlah berbagai kebijakan-kebijakan yang tertuang dalam program di tiap institusi pemerintah yang bersentuhan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

langsung dengan masyarakat melalui layanan administrasi publik. Berbicara terkait layanan administrasi publik, salah satu hak warga yang telah diatur Negara yaitu terkait penerbitan administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Administrasi kependudukan merupakan hak warga yang telah mendapat perlindungan hukum dari Negara, sebagaimana terdapat dalam peraturan terkait kependudukan dan pencatatan sipil yaitu Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Pasal 1 dinyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penatan 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.

Penegasan hak dan kewajiban warga atas Administrasi Kependudukan pun dinyatakan dalam Pasal 2 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh dokumen kependudukan, pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil, perlindungan atas data pribadi, kepastian hukum atas kepemilikan dokumen, informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atas dirinya dan/ atau keluarganya, serta ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana. Kemudian terkait kewajiban yang dinyatakan dalam Pasal 3 bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kepada Instansi Pelaksana Pencatatan Sipil Negara setempat dan/ atau kepada Perwakilan Republik Indonesia dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Untuk memberikan pelayanan terkait Hak Kependudukan Warga tersebut, diatur pula dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertangungjawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan kewenangan meliputi pembentukan Instansi Pelaksana yang tugas dan fungsinya di bidang Administrasi Kependudukan, serta pengaturan teknis penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sesuai dengan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Dokumen kependudukan seperti Kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran memiliki peranan penting, selain sebagai identitas diri, kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran juga berguna dalam proses mendapatkan pelayanan publik. Namun dalam pelaksanaannya di era modernisasi dan reformasi administrasi seperti saat ini, dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, inovasi sangatlah diperlukan. Apalagi setiap tahun angka pertambahan penduduk mengalami kenaikan secara signifikan, yang memberikan dampak pada semakin bertambahnya keperluan administrasi kependudukan, seperti dalam hal kepengurusan akta kelahiran, kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan lain sebagainya. Untuk itu, Pemerintah dituntut bisa memberikan pelayanan secara optimal.

Tidak semua orang memahami jalur atau cara kepengurusan administrasi yang berhubungan dengan kependudukan tersebut, ada yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mengurus sendiri ke Dinas terkait, namun tidak sedikit pula ada yang meminta bantuan kepada oknum pemerintah. Tentunya dengan mengeluarkan biaya administrasi, dengan alasan sebagai biaya transportasi oknum yang memberikan bantuan. Semakin cepat selesai dokumen yang dibutuhkan, maka biaya akan semakin mahal. Ini tentunya memberatkan sebagian besar masyarakat dan memberi citra buruk terhadap mutu pelayanan Pemerintah. Permasalahan ini tentunya menjadi pekerjaan rumah Pemerintah untuk mencari cara yang tepat dalam memberikan pelayanan administrasi, sehingga perkembangan teknologi menjadi salah satu peluang yang harus digunakan oleh Pemerintah untuk melakukan revitalisasi di bidang pelayanan administrasi publik, dengan tujuan untuk mempermudah akses pelayanan tersebut.

Cara-cara tersebut diantaranya di implementasikan melalui kebijakan yang tertuang dalam startegi organisasi melalui proses yang formal dan dinyatakan secara eksplisit, dengan harapan melalui strategi organisasional yang telah disusun melalui suatu program unggulan dapat menjadi usaha untuk memanfaatkan kesempatan yang tersedia, sehingga tercapailah tujuan peningkatan mutu layanan administrasi publik. Terkait dengan hal tersebut diatas, Institusi Pemerintah yang juga melayani warga dalam hal administrasi Kependudukan yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) Kota Pangkalpinang, yang telah melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi publik diantaranya melalui program unggulan yang direalisasikan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu layanan administrasi publik di bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mempermudah akses pelayanan administrasi kepada masyarakat. Dengan pertimbangam kebutuhan masyarakat akan kualitas dan kemudahan pelayanan administrasi semakin meningkat, terutama terkait produk, prosedur, persyaratan dan cara pelayanan yang beragam. Maka Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang membentuk suatu Tim untuk menyusun strategi pelayanan administrasi publik ini. Melalui Tim yang bernama Tim Kreasi dan Inovasi, lahirlah kebijakan Projaga Cantik yang diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya. Pelayanan Projaga Cantik tersebut utamanya dalam hal hak sipil di bidang administrasi Kependudukan, yaitu pembuatan kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Ada 9 unsur pelayanan dalam Projaga Cantik, yaitu :

1. Pelayanan secara *On Line*
2. Pelayanan CTM (Cetak Transaksi Mandiri)
3. Pelayanan akta kelahiran di tempat melahirkan
4. Pelayanan akta perkawinan di tempat perkawinan
5. Pelayanan *Door To Door*
6. Pelayanan *One Day Stop*
7. Survei Kepuasan Masyarakat
8. Pelayanan hari Sabtu
9. Pelayanan Terintegrasi

Strategi pelayanan administrasi publik di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang dikenal dengan istilah Program Jangkau Warga Cepat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan Simpatik atau disingkat dengan Projaga Cantik, merupakan terobosan pelayanan dibidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dukcapil Kota Pangkalpinang Semester I tahun 2016 bahwa Projaga Cantik ini telah berlangsung dari Januari 2016 sampai sekarang dan menjadi inovasi dibidang pelayanan publik, yang terlahir atas rasa keprihatinan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang terhadap situasi dan kondisi warga Pangkalpinang yang datang ke kantor Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang setiap hari dengan ruang pelayanan yang sempit. Selain itu, tidak semua masyarakat dapat mengurus dokumen kependudukan pada hari atau jam kerja (senin-jumat), dengan alasan bahwa tidak bisa meninggalkan pekerjaannya saat jam kerja (Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang semester I Januari s.d Juni tahun 2016).

Selanjutnya, untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala setiap semesternya. Melalui survei ini, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berharap dapat mengetahui kekurangan dan kelemahan pada setiap unsur pelayanan, sehingga dapat menjadi evaluasi perbaikan kinerja Pegawai Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang secara menyeluruh. Ruang lingkup survei meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan saran. Survei yang dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui kuisioner, diskusi kelompok terfokus dan wawancara mendalam ini,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

telah dilakukan sebanyak tiga kali yaitu pada semester I tahun 2016 (Januari sampai dengan Juni 2016), semester II tahun 2016 (Juli sampai dengan Desember 2016), dan semester I tahun 2017 (Januari sampai dengan Juni).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2016 menunjukan hasil bahwa, dari 9 unsur pelayanan dalam Projaga Cantik yang diselengarakan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, diperoleh hasil bahwa kelemahan pelayanan terletak pada a) Persyaratan Pelayanan (peringkat ketiga terakhir, dengan 107 orang responden menganggap mudah dipenuhi dan 3 orang responden menganggap sulit dipenuhi), b) Unsur Penanganan Pengaduan dan Saran (peringkat kedua terakhir, dengan 106 orang responden mengangap terkelola dengan baik dan 4 orang lainnya menggap tidak terkelola dengan baik), c) Waktu Pelayanan (peringkat terakhir, dengan 97 orang responden menganggap cepat dan 13 orang responden menganggap lambat). Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai lebih oleh responden adalah a) Unsur Perilaku Pelaksana (peringkat kedua teratas dengan 108 orang responden menganggap ramah dan hanya 2 orang responden menganggap tidak ramah, b) Unsur Maklumat Pelayanan (peringkat teratas dengan 109 orang responden menganggap sesuai dan hanya 1 orang responden yang menganggap tidak sesuai). Dengan total nilai rata-rata tertimbang dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2016 adalah 96, 36 persen yang berarti mutu pelayanan Dukcapil Kota Pangkalpinang masuk dalam kategori A atau dengan kata lain "sangat memuaskan" (Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang semester I Januari s.d Juni tahun 2016).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2016 menunjukan hasil bahwa, dari 9 unsur pelayanan dalam Projaga Cantik yang diselenggarakan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, diperoleh hasil bahwa kelemahan pelayanan terletak pada a) Hasil Pelayanan (peringkat ketiga terakhir, dengan 83 orang responden menganggap memuaskan dan 7 orang responden menganggap tidak memuaskan), b) Perilaku Pelaksana (peringkat kedua terakhir, dengan 80 orang responden mengangap ramah dan 10 orang lainnya menganggap tidak ramah), c) Waktu Pelayanan (peringkat terakhir, dengan 67 orang responden menganggap cepat dan 23 orang responden menganggap lambat). Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai lebih oleh responden adalah a) Unsur Prosedur Pelayanan (peringkat kedua teratas dengan 88 orang responden menganggap sederhana dan hanya 2 orang responden menganggap berbelit-belit, b) Unsur Maklumat Pelayanan (peringkat teratas dengan 89 orang responden menganggap sesuai dan hanya 1 orang responden yang menganggap tidak sesuai). Dengan total nilai rata-rata tertimbang dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester II tahun 2016 adalah 92, 36 persen yang berarti mutu pelayanan Dukcapil Kota Pangkalpinang masuk dalam kategori A atau dengan kata lain "sangat memuaskan" (Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang semester I Juli s.d Desember tahun 2016).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2017 menunjukan hasil bahwa, dari 9 unsur pelayanan dalam Projaga Cantik yang diselenggarakan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, diperoleh hasil bahwa kelemahan pelayanan terletak pada a) Prosedur Pelayanan (peringkat ketiga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terakhir, dengan 87 orang responden menganggap sederhana dan 3 orang responden menganggap berbelit-belit), b) Penanganan Pengaduan dan Saran (peringkat kedua terakhir, dengan 86 orang responden menganggap terkelola dengan baik dan 4 orang lainnya menganggap tidak terkelola), c) Waktu Pelayanan (peringkat terakhir, dengan 80 orang responden menganggap cepat dan 10 orang responden menganggap lambat). Sedangkan unsur pelayanan yang dinilai lebih oleh responden adalah a) Unsur Perilaku Pelayanan (peringkat kedua teratas dengan 89 orang responden menganggap ramah dan hanya 1 orang responden menganggap tidak ramah, b) Unsur Persyaratan Pelayanan (peringkat teratas dengan 89 orang responden menganggap mudah dan hanya 1 orang responden yang menganggap tidak sulit terpenuhi). Dengan total nilai rata-rata tertimbang dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada semester I tahun 2017 adalah 96,81 persen yang berarti mutu pelayanan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang masuk dalam kategori A atau dengan kata lain "sangat memuaskan" (Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang semester I Januari s.d Juni tahun 2017).

Dapat dilihat bahwa 3 periode berturut-turut, hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa mutu pelayanan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang masuk dalam kategori A atau dengan kata laiu "sangat memuaskan". Ketiga Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut pada intinya untuk mengukur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetisi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan saran terkait pelayanan publik yang diberikan oleh petugas pelayanan di kantor Dinas Dukcapil Kota

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pangkalpinang. Bukan untuk mengukur keberhasilan implementasi Projaga Cantik. Hasil Survei Kepuasaan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang selama 3 semester tersebut, hasilnya mutu pelayanan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang masuk dalam kategori A yaitu sangat memuaskan. Namun dalam implementasinya, Projaga Cantik menemukan permasalahan, hal ini sebagaimana pemberitaan di beberapa surat kabar lokal. Dalam surat kabar yang diterbitkan oleh Bangka Pos edisi 27 September 2016 halaman 13 berjudul "*Layanan KTP Online Belum Maksimal*", disebutkan bahwa tidak efektifnya implementasi Projaga Cantik ini, diantaranya disebabkan oleh terkendala jaringan internet dan anggaran yang dimiliki Pemerintah Kota Pangkalpinang. Sehingga layanan kependudukan secara *On Line* belum berjalan maksimal. Selain itu juga, pada edisi 29 April 2017 halaman 13 surat kabar Bangka Pos dengan judul "*Tak Bisa Cetak E-KTP*" juga dijelaskan bahwa jumlah blangko Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang diterima Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dengan surat keterangan pengganti E-KTP tidak sebanding. Jumlah blangko yang diterima hanya 2.000 blangko E-KTP, sedangkan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang sudah mengeluarkan 11.000 surat keterangan pengganti E-KTP. Ditambah lagi dengan adanya masalah terkait pencetakan E-KTP, belum bisa dilakukan pencetakan karena *server* dalam keadaan rusak. Kendala-kendala itulah yang kemudian melahirkan pemikiran Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, bahwa harus adanya revitalisasi pelayanan administrasi di internal Lembaga pelayanan masyarakat tersebut. Sehingga dilaksanakannya Program Jangkau Warga secara manual,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diantaranya petugas mendatangi masyarakat secara *Door To Door* dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP maupun akta kelahiran.

Dengan 9 kegiatan pelayanan administrasi yang tertuang dalam Projaga Cantik tersebut, yang merupakan wujud implementasi program unggulan pemerintah di bidang pelayanan administrasi publik khususnya administrasi Kependudukan, seharusnya (*das sollen*) dapat meningkatkan mutu pelayanan administrasi publik. Namun senyatanya (*das sein*) dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala, sehingga dari 9 pelayanan ada 5 pelayanan administrasi yang belum terlaksana dan 4 pelayanan sudah terlaksana. Adapun 5 pelayanan yang belum terlaksana yaitu pelayanan secara *On Line*, pelayanan CTM (Cetak Transaksi Mandiri), pelayanan akta melahirkan ditempat melahirkan, pelayanan akta perkawinan di tempat perkawinan, dan *Door To Door*. Sedangkan 4 pelayanan yang sudah terlaksana yaitu pelayanan *One Day Stop*, Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan hari sabtu dan pelayanan terintegrasi. Merujuk pada hal tersebut, menjadi tanda tanya apa permasalahannya sehingga terjadi perbedaan antara yang seharusnya (*das sollen*) dan senyatanya (*das sein*). Hal ini lah yang kemudian menjadi hal yang menarik untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut terkait implementasi Projaga Cantik. Dengan harapan bisa memberikan hasil analisa dan perspektif yang bersifat membangun, untuk perbaikan mutu pelayanan administrasi publik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka permasalahan yang hendak dibahas yaitu :

1. Bagaimana implementasi kebijakan Projaga Cantik yang merupakan Program unggulan Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang?
2. Apa Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang ?

C. Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah

1. Menganalisis implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut :

1. Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah inventarisasi khususnya bagi ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan pelayanan publik yaitu program unggulan Pemerintah dan implikasinya di bidang ekonomi,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sosial, dan politik. Serta dapat menganalisa program unggulan Pemerintah tersebut dengan harapan dapat memberi masukan bagi Pemerintah dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

2. Praktis

Pemerintah dapat merevitalisasi kebijakan-kebijakan dalam bidang administrasi publik dengan menciptakan program unggulan yang dapat mempermudah pelayanan administrasi bagi masyarakat dan mudah dijalankan oleh aparatur yang berada di bidang pelayanan publik, serta mempertimbangkan berbagai aspek kehidupan masyarakat, agar masyarakat mendapatkan pelayanan yang transparan, bebas dari praktek Korupsi, Kolusi dan Nepotisme yang dilakukan oleh oknum aparatur.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

Dalam menganalisa implementasi Kebijakan Publik, ada 2 pendekatan yang dapat dipilih dan digunakan yaitu pendekatan secara *Top Down* dan pendekatan secara *Bottom Up*. Pendekatan secara *Top Down* yaitu pendekatan dari atas ke bawah yang kunci keberhasilan implementasi kebijakan terdapat pada keputusan pemerintah sebagai pembuat kebijakan. Pendekatan ini digunakan untuk mencari fakta efektifitas suatu kebijakan dengan melihat keberhasilan atau kegagalan suatu implementasi kebijakan. Sedangkan pendekatan secara *Bottom Up* yaitu pendekatan yang berasal dari bawah atau masyarakat, dengan mekanisme kerja bergerak dari *level* bawah ke atas, yakni dari birokrasi paling bawah yang kemudian naik ke *level* atas, dalam hal ini pembuat keputusan pada sektor publik. Ada beberapa landasan teori terkait implementasi kebijakan diantaranya, yaitu : teori Danile A. Mazmanian dan Sabatier yang bersifat *Bottom Up*, teori George C. Edwards III yang bersifat *Top Down* dan teori Mirelle S. Grindle yang bersifat *Top Down*. Penjelasannya sebagai berikut :

1. Teori Daniel A. Mazmanian dan Paul A. Sabatier (1983)

Teori ini merupakan model implementasi kebijakan yang bersifat *Bottom Up*, yang fokus utamanya yaitu melihat faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi dari *level* bawah yang melibatkan partisipasi publik. Teori Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2005: 94-99)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mengungkapkan bahwa dalam implementasi kebijakan, ada 3 variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu :

1) Karakteristik Masalah. Masalah publik memiliki beberapa karakteristik yaitu tingkat kesulitan teknis dari masalah yang bersangkutan, tingkat kemajemukan dari kelompok sasaran, proporsi kelompok sasaran terhadap total populasi dan cakupan perubahan perilaku yang diharapkan (Subarsono, 2005: 95-96).
2) Karakteristik Kebijakan. Kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik, diantaranya kejelasan isi kebijakan, dukungan teoritis kebijakan tersebut, jumlah alokasi sumber daya finansial terhadap kebijakan tersebut, keterpautan dukungan antara berbagai institusi pelaksana, kejelasan dan konsistensi aturan yang ada pada badan pelaksana, tingkat komitmen aparat terhadap tujuan kebijakan, dan seberapa luas akses kelompok-kelompok luar untuk berpartisipasi dalam implementasi kebijakan (Subarsono, 2005: 97-98).
3) Lingkungan Kebijakan. Lingkungan kebijakan publik memiliki beberapa karakteristik yaitu kondisi sosial ekonomi masyarakat dan tingkat kemajuan teknologi, dukungan publik terhadap suatu kebijakan, sikap dari kelompok pemilik, tingkat komitmen, serta keterampilan dari aparat dan implementator (Subarsono, 2005: 98-99).

2. Teori George C. Edwards III (1980)

Teori George C. Edwards III merupakan teori implementasi kebijakan dalam pendekatan *Top Down*, yang menekankan pada

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelaksanaan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan yaitu mengefektifkan pekerjaan. Dalam pendekatan *Top Down* ini, proses kebijakan merupakan rangkaian perintah Pimpinan untuk melaksanakan suatu kebijakan dalam birokrasi.

Pandangan George C. Edwards III (dalam Subarsono, 2005: 90-92), implementasi kebijakan dipengaruhi oleh 4 variabel yang menjadi syarat utama dalam mengungkapkan keberhasilan proses implementasi, diantaranya sebagai berikut

1) Komunikasi. Dalam hal ini Implementator harus mengetahui apa yang harus dilakukannya terkait tujuan dan sasaran kebijakan, agar dapat mencapai tujuan keberhasilan implementasi kebijakan. Karena implementasi akan efektif apabila pembuat kebijakan tahu tentang kebijakan yang akan di implementasikan dan mengkomunikasikannya dengan baik pula kepada pelaksananya. Selain itu juga, tujuan dan sasaran suatu harus jelas, sehingga dapat mengurangi distorsi implementasi. Apabila kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran. Pada variabel ini pun terdapat indikator dalam mengukur keberhasilan komunikasi, diantaranya transmisi atau penyaluran komunikasi yang baik, kejelasan dan konsistensi perintah (Subarsono, 2005: 90).
2) Sumber daya. Hal ini merupakan syarat yang juga penting, karena suatu kebijakan apabila terkendala sumber daya maka akan bermasalah dalam implementasinya. Walaupun kebijakan sudah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dikomunikasikan dengan baik, tetapi apabila implementator memiliki permasalahan berupa kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Adapun indikator sumber daya diantaranya staf atau sumber daya manusia yang memadai dan berkompeten, informasi, kewenangan, dan fasilitas atau sarana-prasarana (Subarsono, 2005: 91).

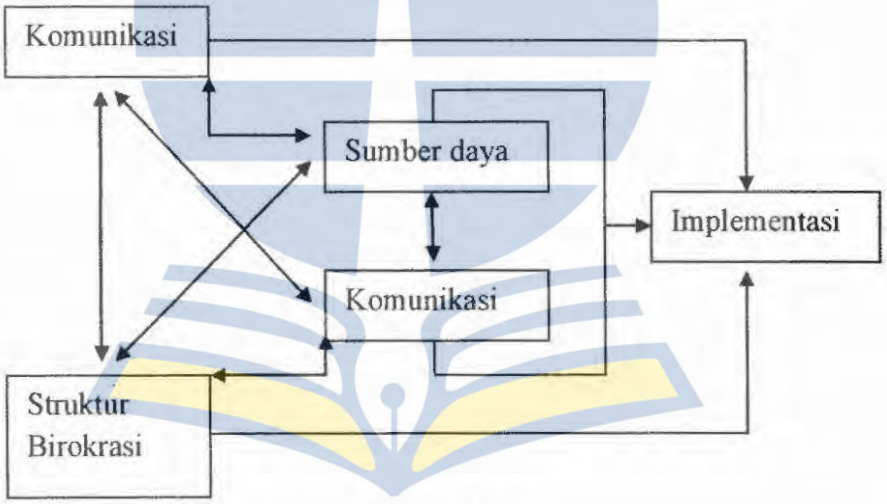
3) Disposisi. Yang dimaksud disposisi disini yaitu watak dan karakteristik atau sikap yang dimiliki oleh Implementator, diantaranya komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis. Apabila Implementator memiliki sikap tersebut, maka kebijakan dapat di implementasikan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan pembuat kebijakan. Karena apabila implementator memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakannya pun menjadi tidak efektif. Jadi, selain harus mengetahui apa yang harus dilakukannya, implementator juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Indikator pada variabel disposisi diantaranya efek disposisi itu sendiri, pengaturan birokrasi, dan insentif (Subarsono, 2005: 91-92).

4) Struktur Birokrasi. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan, struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures*) atau SOP. SOP ini menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melemahkan pengawasan dan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks (Subarsono, 2005: 92).

Selanjutnya pandangan George C. Edwards III (dalam Leo Agustino, 2014: 149), menjelaskan Edwards III menamakan model implementasi kebijakan publiknya dengan nama *Direct and Indirect Impact on Implementation*. Dalam pendekatan yang diteoremakan oleh Edwards III, terdapat 4 variabel yang sangat menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.



Gambar 2.1
Model Pendekatan *Direct and Indirect Impact on Implementation*
Sumber : *(Edward III, 1980:148)*

Edwards III mengemukakan bahwa adanya hubungan yang saling berkaitan antara faktor yang memperjelas perannya dalam suatu implementasi kebijakan. Hal ini sebagaimana diungkapkan George C.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Edwards III (1980; 148), *"A brief review of some of the relationship of these factors to each other will clarify their role in implementation"*.

Ada 4 Variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III (1980; 9-10),*"....variables in implementing public policy : communication, resources, dispotitions or attitudes, and bureaucratic structure."*Adapun penjabaran 4 variabel tersebut sebagai berikut :

1. Komunikasi (*Communication*). Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementator akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat.

   Terdapat 3 indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut di atas, yaitu

   1) Transmisi (*Transmission*), penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut karena komunikasi telah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.

2) Kejelasan (*Clarity*), komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). 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.
3) Konsistensi (*Consistency*), perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan (Leo Agustino, 2014: 150-151).

2. Sumber daya (*Resources*). Indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu
   1) Staf (*Staff*), sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebagiankan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, maupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementator saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.

2) Informasi (*Information*), dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu *pertama*, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. *Kedua*, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.
3) Wewenang (*Authority*), pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksankan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementator dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan.
4) Fasilitas (*Facilities*), fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil (Leo Agustino, 2014: 151-152).

3. Disposisi (*Dispositions*), jika pelaksanaan suatu kebijakan ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut George C. Edwards III, adalah
   1) Pengangkatan birokrat, 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 lagi pada kepentingan warga.
   2) Insentif, Edwards III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melaksanakan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi (Leo Agustino, 2014: 152-153).

4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*). Menurut Edwards III, walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatau kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebagiankan sumber daya - sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. 2 karakteristik, menurut Edwards III yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi ke arah yang lebih baik, adalah melakukan *Standard Operating Prosedures* (SOP) dan melaksanakan fragmentasi. SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (atau pelaksana kebijakan/administratur/birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan (atau standar minimum yang dibutuhkan warga). Sedangkan pelaksanan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja (Leo Agustino, 2014: 153-154).

Jadi, teori Edwards III menjelaskan bahwa dalam implementasi kebijakan faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi harus ditampilkan untuk mengetahui pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi kebijakan.

3. Teori Merille S. Grindle (1980)

Pendekatan implementasi publik yang dikemukakan oleh Merilee S. Grindle (dalam Subarsono, 2005: 93), bahwa keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh 2 variabel, diantaranya yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*contect of implementation*).

1. Variabel isi kebijakan mencakup :
    1) Kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi. Hal ini berkaitan dengan sejauh mana kelompok kepentingan sasaran termuat dalam isi kebijakan publik.
    2) Jenis manfaat yang diterima oleh *Target Group*. Jadi dalam suatu kebijakan harus terdapat beberapa jenis manfaat yang menunjukkan dampak positif dari hasil implementasi kebijakan.
    3) Sejauh mana perubahan yang diinginkan oleh kebijakan. Hal ini berkaitan dengan target yang ingin dicapai dari implementasi suatu kebijakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4) Letak pengambilan keputusan. Hal ini berkaitan dengan kedudukan, apakah letak suatu program sudah tepat, karena pengambilan keputusan dalam suatu kebijakan memiliki peran penting dalam pelaksanaan suatu kebijakan.
5) Pelaksana program. Hal ini berkaitan dengan apakah suatu kebijakan sudah menyebutkan implementatornya secara rinci, karena dalam menjalankan suatu kebijakan harus didukung dengan pelaksana kebijakan yang berkompeten, agar tercapainya keberhasilan implementasi kebijakan.
6) Sumber daya yang digunakan. Hal ini berkaitan dengan apakah sebuah program didukung oleh sumber daya yang memadai, karena ini berkaitan dengan kelancaran pelaksanaan kebijakan.

2. Variabel lingkungan kebijakan mencakup :
   1) Kekuasaan, kepentingan dan strategi yang dimiliki para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
   2) Karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa.
   3) Tingkat kepatuhan dan responsivitas kelompok sasaran.

Dari ketiga teori ahli di atas, untuk meneliti dan menganalisa Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dukcapil Kota Pangkalpinang, akan menggunakan teori George C. Edwards III, karena model kebijakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang di implementasikan oleh Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang bersifat *Top Down*, dimana implementasi kebijakan Projaga Cantik dibuat oleh Pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Melihat karakteristrik Projaga Cantik ini, maka perspektif yang cocok yaitu teori George C. Edwards III yang mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi pada dasarnya dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dengan menggunakan teori tersebut, diharapkan dapat membantu dalam menjawab fokus penelitian yaitu implementasi kebijakan Projaga Cantik, sehingga dapat menemukan dan menganalisa faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Sipil Kota Pangkalpinang. Dengan harapan dapat memberikan kesimpulan dan rekomendasi terkait implementasi kebijakan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Tinjauan Pustaka adalah penyajian bacaan-bacaan yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Tinjauan pustaka dibuat untuk menunjukkan keaslian penelitian dengan menyajikan *review* kritis sebagai pembanding antar berbagai referensi dan juga sebagai pembanding dengan penelitian yang akan dilakukan. Tujuannya untuk menghindari kecurigaan atas duplikasi penelitian, menunjukkan kejujuran dalam mengungkapkan hasil karya orang lain yang relevan, dan sebagai pertanggungjawaban atas orisinalitas gagasan (Rahman dan Ibrahim, 2009: 25). Maka dari itu disajikan penelitian yang relevan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berikut ini penelitian yang menekankan pada implementasi kebijakan publik, diantaranya yaitu :

Pertama, penelitian yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja*". Penelitian yang dilakukan oleh Wahyudin Anwar, Andi Gau Kadir dan Abdul Salam Muchtar pada tahun 2010 tersebut dipublikasi melalui Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Penelitian ini bertujuan memperoleh gambaran tentang bagaimana implementasi kebijakan retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil di Kabupaten Tana Toraja, serta faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat dalam pelaksanannya. Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil di Kabupaten Tana Toraja secara umum masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan melalui masih banyaknya ketidakjelasan yang didapat oleh masyarakat dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara dan masih adanya tindakan-tindakan para implementator yang tidak menjalankan aturan yang ada. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan itu sendiri yaitu komunikasi, sumber daya manusia, disposisi dan struktur birokrasi.

Kedua, penelitian yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bersubsidi di Puskesmas Salo Kecamatan Watang Sawitto*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kabupaten Pinrang". Penelitian yang dilakukan oleh Andi Ardiana Islamia Poetri, Muhammad Tamar dan Abdul Salam Muchtarpada tahun 2010 tersebut dipublikasi melalui Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa sejauh mana persepsi masyarakat terhadap implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi (Jamkesda) di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas), serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif ini menunjukan hasil bahwa persepsi masyarakat terhadap implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi telah berjalan dengan baik, hal ini di dasar pada *skor* rata-rata masing-masing variabel yakni pengalaman, perasaan, kebutuhan. Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi didukung oleh beberapa faktor yaitu sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil regresi linear menunjukkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh sebesar 76,8 % terhadap implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi.

Ketiga, penelitian yang berjudul "*Implementasi Kebijakan penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perumahan Kota Banjarbaru*". Penelitian yang dilakukan oleh Rina Setyati dan Warsito Utomo pada tahun 2015 ini dipublikasi melalui Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Universitas Gajah Mada.

Dalam penelitian ini, tujuannya untuk mengkaji proses implementasi kebijakan Ruang Terbuka Hijau (RTH) dan faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi pemerintah sebagai pelaksana dan pengembang perumahan sebagai objek kebijakan. Kajian yang menggunakan metode kualitatif dengan teknik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan telaah kepustakaan ini menunjukkan hasil bahwa ada berbagai tindakan ketidaktaatan dilakukan oleh pengembang terhadap kebijakan RTH dan tidak tersedianya RTH. Beberapa alasan yang mendasari ketidaktaatan ini adalah faktor tidak mematuhi hukum selektif, ekonomi dan kepentingan pribadi atau organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri atas struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi dan disposisi.

Keempat, penelitian yang berjudul "*Implementasi Program Jaminan Pendidikan Daerah di Kota Yogyakarta*". Penelitian yang dilakukan oleh Fajar Sidik pada tahun 2015 ini dipublikasi melalui Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Universitas Gajah Mada.

Yang melatarbelakangi kajian penelitian ini yaitu implementasi program Jaminan Pendidikan Daerah (JPD) di Kota Yogyakarta yang belum efektif. Pentingnya penilaian untuk menjelaskan alasan-alasan program JPD tersebut belum efektif menjadi tujuan dari penulisan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menjelaskan secara objektif, detail, dan mendalam terhadap hasil yang diperoleh di lapangan. Untuk teknik pengumpulan data menggunkan teknik observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Dengan hasil penelitian yaitu implementasi program JPD Yogyakarta belum efektif mencapai tujuannya karena hasil penilaian keluaran (*Out put*) program seperti akses, bias, cakupan, dan ketepatan layanan menunjukkan belum efektif dilaksanakan. Kemudian penilaian hasil keluaran (*Out Come*) program menunjukan bahwa bantuan yang diberikan kepada para Siswa secara langsung dapat dirasakan. Namun,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

secara lebih lanjut pada penilaian dampak jangka menengah belum menunjukkan efektif karena motivasi belajar maupun prestasi belajar Siswa masih dapat dikatakan rendah. Selanjutnya, dampak jangka panjang belum dapat terwujud dan masih menjadi harapan program.

Kelima, penelitian yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV/AIDS (Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang*". Penelitian yang dilakukan oleh Sylfia Rizzana pada tahun 2017 ini dipublikasikan melalui Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penelitian ini, dibahas terkait fenomena penyebaran HIV/AIDS di Kabupaten Malang yang merupakan masalah yang tidak bisa dianggap remah, terlebih dengan adanya jumlah kasus HIV/AIDS yang meningkat drastis setiap tahunnya. Padahal sejak tahun 2008 Kabupaten Malang telah memiliki kebijakan khusus yang mengatur penanggulangan HIV/AIDS yang tertuang dalam Peraturan daerah Nomor 14 Tahun 2008. Dengan adanya kebijakan tersebut, maka memunculkan pertanyaan bagaimana implementasi kebijakan penanggulangan HIV/AIDS berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 tentang penanggulangan HIV/AID di Kabupaten Malang. Untuk menjawabnya maka digunakanlah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data informasi secara terus menerus agar dapat memperhatikan secara detail setiap fenomena dan perubahan yang terjadi didalamnya. Hasil penelitiannya yaitu pada konteks redaksional kebijakan, semua permasalahan telah terdefinisi dengan jelas beserta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

solusinya. Namun dalam proses implementasinya tampak kurang adanya upaya pendisiplinan semua *stakeholder* yang terlibat untuk mematuhi isi kebijakan tersebut. Berulang kali dijelaskan bahwa permasalahan HIV/AIDS ini merupakan permasalahan kompleks yang membutuhkan kerjasama banyak *stakeholder*, seharusnya hal tersebut disadari sebagai sebuah acuan bahwa jalinan komunikasi dan kerjasama yang baik dari *stakeholder* adalah hal utama yang memicu terjadinya *bad implementation*.

Keenam, penelitian berjudul "*Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan*". Penelitian yang dilakukan oleh Suherry pada tahun 2016 ini dipublikasikan dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Kajian Politik Daerah.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan (Studi pada bidang Organisasi dan Kinerja Badan Pengusahaan Kawasan Bintan Wilayah Kabupaten Bintan). Maka, faktor yang dapat mempengaruhi tercapainya keberhasilan suatu kebijakan dapat dilihat dari dimensi komunikasi, sumber daya, sikap pelaksana kebijakan dan struktur birokrasi. Jenis penelitian deskriptif kualitatif ini berupaya mencari fakta-fakta sesuai dengan ruang lingkup judul penelitian, kemudian dipaparkan sejara jelas guna memberikan gambaran tentang adanya fenomena sosial. Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk hasil penelitiannya yaitu bahwa dalam pelaksanaannya menunjukkan kondisi yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tidak baik dan tidak seperti yang diharapkan. Terutama jika dilihat dari sumber daya, baik dari ketersediaan pegawai/staf yang memadai, pegawai/staf yang berkompeten dibidangnya maupun fasilitas fisik atau sarana prasarana kerja yang tidak memadai, pemberlakuan kawasan bebas dan pelabuhan bebas Bintan yang masih bersifat *enclave* (belum menyeluruh) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan, hal ini tentu saja mengakibatkan pemberlakuan kebijakan ini tidak efektif, karena wilayah yang ditetapkan tidak menyeluruh sehingga menyulitkan pengawasan terhadap alur masuk dan keluar daerah pabean.

Ketujuh, Penelitian yang berjudul "*Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kotamobagu*". Penelitian yang dilakukan oleh Ika Indriana, Sarah Sambiran dan Neni Kumayaspada tahun 2018 ini dipublikasi dalam Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Samratulangi.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan Program Keluraga Berencana (KB) di Kecamatan Kotamobagu Selatan sebagai kecamatan yang rendah pencapaian penggunaan alat kontrasepsi dan kesadaran masyarakat dalam merencanakan jumlah anak, maka dilakukan penelitian dengan metode kualitataif. Untuk metode pengumpulan data yaitu wawancara di Puskesmas Kotamobagu Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Puskesmas hanya memiliki satu tenaga kesehatan di bidang KB dan Dinas Kesehatan tidak mendapatkan dana program KB, sehingga program KB di Puskemas hanya melayani dalam gedung dan melakukan pencatatan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelaporan. Sarana dan prasarana di Puskesmas sudah cukup memadai, tetapi ketersediaan alat kontrasepsi terkadang tidak tersedia. Kurangnya kerjasama, koordinasi dan sosialisasi dalam pelaksanaan Program KB, sehingga Dinas Kesehatan ataupun Puskesmas tidak dilibatkan dalam pelaksanaan Program KB di lapangan. Selain itu juga, hasil pelaksanaan Program KB di masing-masing instansi belum maksimal dan kinerjanya pun masih kurang, karena kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan di bidang KB.

Hasil penelitian yang telah dijabarkan diatas, menjadi rujukan untuk melihat dan membandingkan dengan penelitian yang dilakukan, yang juga berkaitan dengan implementasi kebijakan. Persamaanya dengan penelitian diatas yaitu jenis penelitiannya, pendekatan penelitiannya, metode pengumpulan data dan implementasi kebijakan publik akan dianalisa dengan melihat faktor komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Dengan harapan dapat menjadi gambaran dalam melakukan penelitian yang fokusnya yaitu Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang.

Yang membedakan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terletak pada pokok masalah yang belum pernah dilakukan peneliti sebelumnya dan fokus permasalahan akan di bahas secara sistematis, mendalam dan dikaji secara teoritis untuk menghasilkan jawaban dari pertanyaan pada rumusan masalah penelitian.

Berikut ini tujuh judul penelitian yang berkaitan dengan implementasi kebijakan yang telah di jelaskan yaitu sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 2.1
Penelitian yang mengkaji implementasi kebijakan

No.	Peneliti	Judul penelitian	Metode penelitian	Hasil penelitian
1.	• Wahyudin Anwar, • Andi Gau Kadir • Abdul Salam Muchtar	Implementasi Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja (Tahun 2010)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Implementasi kebijakan retribusi penggantian biaya cetak kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil di Kabupaten Tana Toraja secara umum masih kurang baik. Hal ini ditunjukkan melalui masih banyaknya ketidakjelasan yang didapat oleh masyarakat dalam mendapatkan haknya sebagai warga negara dan masih adanya tindakan-tindakan para implementator yang tidak menjalankan aturan yang ada
2.	• Andi Ardiana Islamia Poetri, • Muhammad Tamar • Abdul Salam Muchtar	Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bersubsidi di Puskesmas Salo Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang(Tahun 2010)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Persepsi masyarakat terhadap implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi telah berjalan dengan baik, hal ini di dasar pada skor rata-rata masing-masing variabel yakni pengalaman, perasaan, kebutuhan. Implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi didukung oleh beberapa faktor yaitu sumber daya, disposisi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

				dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil regresi linear menunjukkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh sebesar 76,8 % terhadap implementasi kebijakan pelayanan kesehatan bersubsidi.
3.	• Rina Setyati • Warsito Utomo	Implementasi Kebijakan penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perumahan Kota Banjarbaru (Tahun 2015)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Ada berbagai tindakan ketidaktaatan dilakukan oleh pengembang terhadap kebijakan RTH dan tidak tersedianya RTH. Beberapa alasan yang mendasari ketidaktaatan ini adalah faktor tidak mematuhi hukum selektif, ekonomi dan kepentingan pribadi atau organisasi. Faktor lain yang mempengaruhi implementasi kebijakan terdiri atas struktur birokrasi, sumber daya, komunikasi dan disposisi.
4.	Fajar Sidik	Implementasi Program Jaminan Pendidikan Daerah di Kota Yogyakarta (Tahun 2015)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Implementasi program JPD Yogyakarta belum efektif mencapai tujuannya karena hasil penilaian keluaran (*Out put*) program seperti akses, bias, cakupan, dan ketepatan layanan menunjukkan belum efektif dilaksanakan. Kemudian penilaian hasil keluaran (*Out Come*) program

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

				menunjukan bahwa bantuan yang diberikan kepada para Siswa secara langsung dapat dirasakan. Namun, secara lebih lanjut pada penilaian dampak jangka menengah belum menunjukkan efektif karena motivasi belajar maupun prestasi belajar Siswa masih dapat dikatakan rendah. Selanjutnya, dampak jangka panjang belum dapat terwujud dan masih menjadi harapan program.
5.	Sylfia Rizzana	Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV/AIDS (Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang (Tahun 2017)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Pada konteks redaksional kebijakan, semua permasalahan telah terdefinisi dengan jelas beserta solusinya. Namun dalam proses implementasinya tampak kurang adanya upaya pendisiplinan semua *stakeholder* yang terlibat untuk mematuhi isi kebijakan tersebut. Berulang kali dijelaskan bahwa permasalahan HIV/AIDS ini merupakan permasalahan kompleks yang membutuhkan kerjasama banyak *stakeholder*, seharusnya hal tersebut disadari

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

				sebagai sebuah acuan bahwa jalinan komunikasi dan kerjasama yang baik dari *stakeholder* adalah hal utama yang memicu terjadinya *bad implementation*.
6.	Suherry	Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan (Tahun 2016)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Dalam pelaksanaannya menunjukkan kondisi yang tidak baik dan tidak seperti yang diharapkan. Terutama jika dilihat dari sumber daya, baik dari ketersediaan pegawai/staf yang memadai, pegawai/staf yang berkompeten dibidangnya maupun fasilitas fisik atau sarana prasarana kerja yang tidak memadai, pemberlakuan kawasan bebas dan pelabuhan bebas Bintan yang masih bersifat *enclave* (belum menyeluruh) sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan, hal ini tentu saja mengakibatkan pemberlakuan kebijakan ini tidak efektif, karena wilayah yang ditetapkan tidak menyeluruh sehingga menyulitkan pengawasan terhadap alur masuk dan keluar daerah pabean.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

7.	• Ika Indriana, • Sarah Sambiran • Neni Kumayas	Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kotamobagu (Tahun 2018)	Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif	Puskesmas hanya memiliki satu tenaga kesehatan di bidang KB dan Dinas Kesehatan tidak mendapatkan dana program KB, sehingga program KB di Puskemas hanya melayani dalam gedung dan melakukan pencatatan pelaporan. Sarana dan prasarana di Puskesmas sudah cukup memadai, tetapi ketersediaan alat kontrasepsi terkadang tidak tersedia. Kurangnya kerjasama, koordinasi dan sosialisasi dalam pelaksanaan Program KB, sehingga Dinas Kesehatan ataupun Puskesmas tidak dilibatkan dalam pelaksanaan Program Kb di lapangan. Selain itu juga, hasil pelaksanaan Program KB di masing-masing instansi belum maksimal dan kinerjanya pun masih kurang, karena kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan di bidang KB.

Penelitian yang telah dijabarkan di atas, memiliki kesamaan dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu terkait implementasi kebijakan publik. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini akan membahas implementasi kebijakan program unggulan Dinas Dukcapil Kota

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

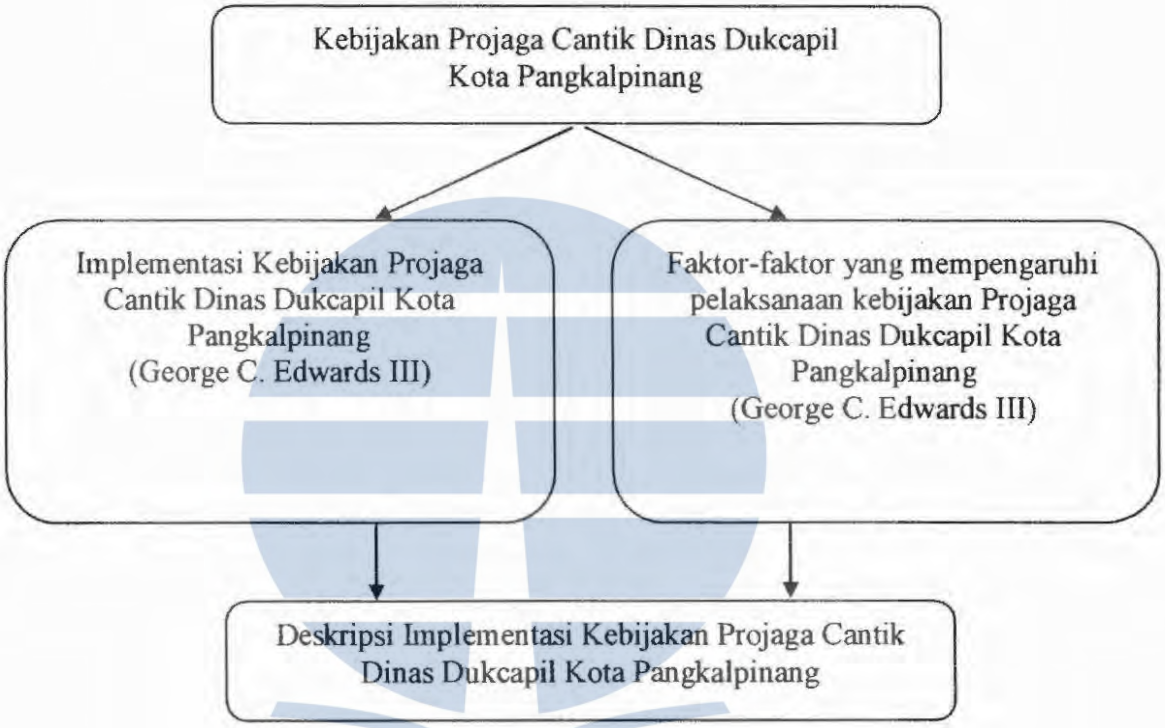
Pangkalpinang yaitu Projaga Cantik. Yang membedakan dengan pokok masalah yang akan diteliti yaitu akan di ungkapkan lagi secara sistematis dan masalahnya pun akan lebih di perdalam lagi sesuai dengan rumusan masalah dan dikaji secara teoritis.

C. Kerangka Berpikir

Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang ini merupakan strategi pemerintah di bidang pelayanan administrasi kependudukan, dengan harapan dapat memberikan layanan publik yang efektif dan cepat. Namun tenyata dalam proses implementasinya, ditemukanlah kendala, diantaranya terkait layanan Kartu Tanda Penduduk *On Line* yang belum maksimal dan layanan pembuatan akta kelahiran. Penyebab program yang merupakan inovasi dari Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tersebut belum terlaksana dengan maksimal karena adanya permasalahan yaitu terkendala oleh sarana prasarana, jaringan internet, jumlah pegawai yang terbatas atau kurang dan keterbatasan anggaran yang dimiliki oleh Pemerintah Kota Pangkalpinang. Hal ini kemudian menjadi perhatian, untuk melakukan penelitian secara mendalam dan mengetahui sejauh mana implementasi kebijakan Projaga Cantik. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan tersebut, teori yang dianggap relevan yaitu teori George C. Edwards III. Dalam teori ini, George C. Edwards III mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi pada dasarnya dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu isi dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berikut ini, alur pikir terkait penelitian Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang akan di laksanakan, yaitu :



Gambar 2.2
Kerangka Berpikir

D. Operasionalisasi Konsep

1. Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan dalam penelitian ini adalah proses pelaksanaan kebijakan yang telah di buat oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh implementator, yang dilaksanakan dengan berbagai metode dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan yaitu berupa perubahan ke arah yang diinginkan pembuat kebijakan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan

Faktor-faktor yang saling berkaitan antara variabel, yang dianggap mempengaruhi implementasi kebijakan dalam program pemerintah dianalisa dengan menggunakan pandangan atau teori ahli kebijakan, yang bertujuan untuk menganalisa hal-hal yang dapat mendukung implementasi kebijakan maupun kendala-kendala dalam implementasi suatu kebijakan, sehingga diperoleh kesimpulan dan saran yang bersifat konstruktif.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

BAB III

METODE PENELITIAN

Pada Bab tiga ini, akan diuraikan metodologi penelitian Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Adapun teknik dalam mengumpulkan sampai dengan proses analisa data yang diperoleh dilapangan adalah sebagai berikut :

A. Desain Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian tentang Implementasi Kebijakan Projaga Cantik ini yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk melukiskan, menggambarkan, atau memaparkan keadaan objek yang diteliti sebagaimana apa adanya, sesuai dengan situasi dan kondisi ketika penelitian tersebut dilakukan. Dengan metode ini, maka akan menggambarkan realitas objek yang diteliti secara baik, utuh, jelas dan sesuai dengan fakta (Ibrahim, 2015:59).

Jadi, dalam penelitian Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, akan mendeskripsikan data yang sesuai dengan situasi dan kondisi yang didapat saat penelitian.

2. Obyek dan Subyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini yaitu Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil dan subyek penelitiannya yaitu Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, Pegawai bagian pelayanan, Ketua Rukun

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tetangga dan Ketua Rukun Warga, serta masyarakat yang telah merasakan langsung layanan yang ada dalam Projaga Cantik.

3. Sumber Data

Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yaitu :

a. Sumber data primer yaitu data yang diambil dari suatu obyek atau dokumen original-material mentah pelaku, dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi. Data primer yang ditelusuri yaitu hasil wawancara dengan informan yang ada hubungannya dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, cara memperoleh informan penelitian dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* digunakan dalam situasi dimana seorang ahli menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu di dalam benaknya, jadi akan dilakukan identifikasi responden tertentu untuk dilakukan wawancara mendalam (Ibrahim, 2015: 72).

Sementara menurut Sugiyono (2015: 176) bahwa *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan dalam menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan menggunakan metode *Purposive Sampling* ke informan-informan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang dianggap berkompeten, diantaranya berjumlah 19 orang yang terdiri dari 4 orang Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang terdiri Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. 3 orang Pegawai bagian pelayanan, 2 orang Ketua Rukun Tetangga dan Ketua Rukun Warga, serta 10 orang masyarakat yang telah merasakan langsung layanan yang ada dalam Projaga Cantik.

b. Sumber data sekunder (Silalahi, 2009:291), yaitu data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah Pamflet Projaga Cantik, Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester I Januari sampai dengan Juni tahun 2016, Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester II Juli sampai dengan Desember tahun 2016, Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester I Januari sampai dengan Juni tahun 2017. Selain itu juga menggunakan sumber dari surat kabar lokal seperti Bangka Pos dan Babel Pos yang menuliskan berita terkait hal tersebut.

B. Prosedur Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan, maka akan menggunakan teknik pengumpulan data berikut ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Observasi

Menurut V. Witarna Sujarweni (2014: 32-33) bahwa observasi merupakan suatu kegiatan mendapatkan informasi yang diperlukan untuk menyajikan gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

Dalam penelitian ini, akan dilakukan observasi partisipasi. Bungin (2007) dalam V. Wiratna Sujarweni (2014:33) menjelaskan bahwa Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.

Pengamatan awal untuk mengetahui informasi terkait obyek dan subyek penelitian. Dalam kegiatan observasi ini, posisi peneliti mengamati proses kegiatan pelayanan oleh pegawai Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang sebagai penjabaran Projaga Cantik tersebut. Selain itu juga dilakukan wawancara singkat dengan Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, dengan tujuan sebagai langkah awal mengetahui Projaga Cantik ini. Dengan melakukan observasi, membantu untuk mengetahui situasi dan kondisi obyek dan subyek penelitian. Sehingga mudah saat melakukan pengumpulan data.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Wawancara

Menurut Dr.Iskandar,M.Pd, teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data kualitatif dengan menggunakan instrumen yaitu pedoman wawancara (Yamin, 2009: 217). Dalam penelitian ini dilakukan wawancara ke informan-informan yang dianggap berkompeten, dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara semi terstruktur.

Menurut Fontana dan Frey (dalam Denzin & lincoln,2009 501-508) dalam Ibrahim (2015: 89-90) menjelaskan bahwa teknik wawancara semi terstruktur peneliti menyiapkan beberapa pertanyaan kunci untuk memandu jalannya proses tanya jawab wawancara. Pertanyaan yang disiapkan juga memiliki kemungkinan untuk dikembangkan dalam proses wawancara dilakukan.

c. Dokumenter

Dokumenter adalah informasi yang disimpan atau didokumentasikan sebagai bahan dokumenter. Metode dokumenter merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial. Untuk jenis dokumennya, menggunakan jenis dokumen resmi eksteren berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga, seperti makalah, berita-berita yang disiarkan di media massa, pengumuman, atau pemberitahuan (Bungin, 2007: 121-123).

Dalam penelitian ini, bahan informasi yang digunakan yaitu berita tentang Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang telah di kumpulkan diantaranya dari surat kabar lokal Bangka Pos dan Babel Pos.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Selain itu juga berupa bahan informasi yang dikeluarkan oleh Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yaitu pamflet tentang layanan Projaga Cantik dan laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester I Januari sampai dengan Juni tahun 2016, laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester II Juli sampai dengan Desember tahun 2016, laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang periode semester I Januari sampai dengan Juni tahun 2017.

C. Metode Analisis Data

Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003) dalam V.Wiratna Sujarweni (2014: 34-36) bahwa analisis data dilakukan selama pengumpulan data di lapangan dan setelah semua data terkumpul dengan teknik analisa model interaktif. Analisis data berlangsung secara bersama-sama dengan proses pengumpulan data dengan alur tahapan sebagai berikut :

1. Reduksi Data

   Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2. Penyajian Data

   Data yang diperoleh dikategorikan menurut pokok permasalahan dan dibuat dalam bentuk matriks sehingga memudahkan peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

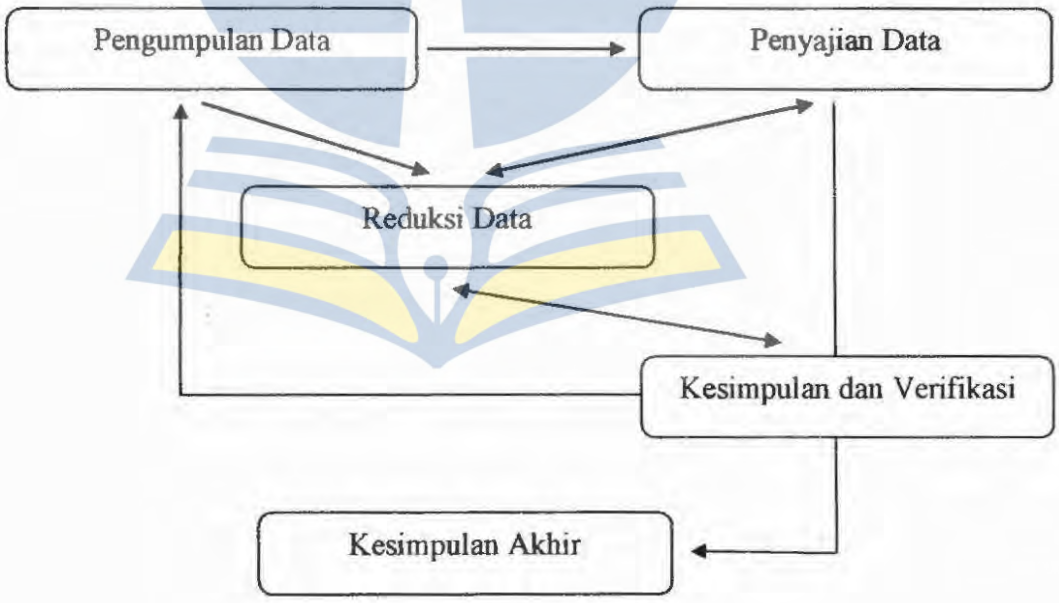
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Penyimpulan dan Verifikasi

   Data yang sudah direduksi dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal bisanya kurang jelas, tetapi pada tahap-tahap selanjutnya akan semakin tegas dan memiliki dasar yang kuat. Kesimpulan sementara perlu diverifikasi. Teknik yang dapat digunakan untuk memverifikasi adalah triangulasi sumber data dan metode, diskusi teman sejawat, dan pengecekan anggota.

4. Kesimpulan Akhir

   Kesimpulan akhir diperoleh dari berdasarkan kesimpulan sementara yang telah diverifikasi. Kesimpulan final ini diharapkan dapat diperoleh setelah pengumpulan data selesai.



Gambar 3.3
Metode Analisis Data
Menurut Miles (1994) dan Faisal (2003) dalam V. Wiratna Sujarweni (2014: 36)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dalam penelitian ini, menggunakan triangulasi teknik/metode. Triangulasi teknik/metode dilakukan dengan cara membandingkan data yang dihasilkan dari beberapa teknik yang beda, yang digunakan dalam penelitian. Contoh, membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, data hasil wawancara dengan data dokumentasi, atau data dokumentasi dengan data hasil observasi. Dengan cara ini, peneliti dapat menemukan data yang absah dan dapat dipercaya diantara kemungkinan kontradiksi data dan semacamnya (Ibrahim, 2015:125).

Menurut Patton (1987), dalam Ibrahim (2015: 125) bahwa triangulasi teknik/metode dapat dilakukan dengan cara :

a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
c. Membandingkan apa yang dikatakan orang dalam waktu tertentu (waktu penelitian) dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang berpendidikan, orang kaya, pemerintah dan sebagainya.
e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian terkait Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Namun sebelumnya akan dijabarkan gambaran umum Kota Pangkalpinang yaitu sebagai berikut :

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Pangkalpinang

a. Kondisi Wilayah dan Letak Geografis

Kota Pangkalpinang memiliki luas wilayah 118,41 km² dengan kondisi topografi pada umumnya bergelombang dan berbukit, dengan ketinggian 20-50 meter dari permukaan laut dan kemiringan 0-25%. Serta berada pada garis 106°4' sampai dengan 106°7' bujur timur dan garis 2°4' sampai dengan 2°10' lintang selatan dengan luas wilayah seluruhnya adalah 118,40. 10' lintang selatan dengan luas wilayah seluruhnya adalah 118,40. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 79 tahun 2007 daerah ini terletak pada bagian timur Pulau Bangka dengan batas-batas sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Desa Pagarawan, Kecamatan Merawang, Kabupaten Bangka
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Desa Dul Kecamatan Pangkalan Baru Kabupaten Bangka Tengah
- Sebelah Timur berbatasan dengan Laut Cina Selatan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Sebelah Barat berbatasan dengan Desa Air Duren Kecamatan Mendo Barat, Kabupaten Bangka

Kota Pangkalpinang merupakan Ibu Kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung yang secara administratif terdiri dari 7 Kecamatan dengan rincian 42 Kelurahan, 346 Rukun Tetangga (RT) dan 111 Rukun Warga (RW). 7 Kecamatan tersebut diantaranya Bukit Intan, Taman Sari, Pangkal Balam, Rangkui, Gerunggang, Gabek, dan Girimaya. Kota ini menjadi pusat pemerintahan, pusat perdagangan dan industri, pusat pelayanan sosial (pendidikan dan kesehatan) serta distribusi barang dan jasa, pusat administrasi, dan pusat lembaga keuangan.

Tabel 4.2
Daftar Jumlah Kecamatan di Kota Pangkalpinang

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Dalam Km²)	Desa
1.	Bukit Intan	35,66	7
2.	Taman Sari	3,18	5
3.	Pangkal Balam	4,68	5
4.	Rangkui	5,02	8
5.	Gerunggang	30,93	6
6.	Gabek	34,21	6
7.	Girimaya	4,74	5
Pangkalpinang		**118,41**	**42**

Sumber : (Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang Tahun 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Kondisi Demografi (Penduduk)

Jumlah penduduk Kota Pangkalpinang berdasarkan data yang diperoleh dari bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang berdasarkan jenis kelamin per semester I tahun 2018 yaitu 212.460 jiwa. Dengan komposisi penduduk seperti tabel di bawah ini.

Tabel 4.3
Jumlah penduduk Kota Pangkalpinang berdasarkan Jenis Kelamin per Kecamatan tabun 2018

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	Bukit Intan	19.172	18.251	37.423
2.	Taman Sari	11.117	10.830	21.947
3.	Pangkal Balam	11.758	11.189	22.947
4.	Rangkui	19.975	19.550	39.525
5.	Gerunggang	20.901	20.052	40.953
6	Gabek	15.164	14.696	29.860
7.	Girimaya	9.989	9.816	19.805
	Jumlah	**108.076**	**104.384**	**212.460**

Sumber : (Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang Tahun 2018)

c. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berdasarkan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016 terdiri dari :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1)Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang

2)Sekretaris, yang membawahi :

a) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

b) Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan

3)Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang membawahi :

a) Seksi Identitas Penduduk

b) Seksi Pindah Datang Penduduk

c) Seksi Pendataan Penduduk

4)Bidang Layanan Pencatatan Sipil, yang membawahi :

a) Seksi Kelahiran

b) Seksi Perkawinan dan Perceraian

c) Seksi Perubahan Status Anak, Perwarganegaraan dan Kematian

5)Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, yang membawahi :

a) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

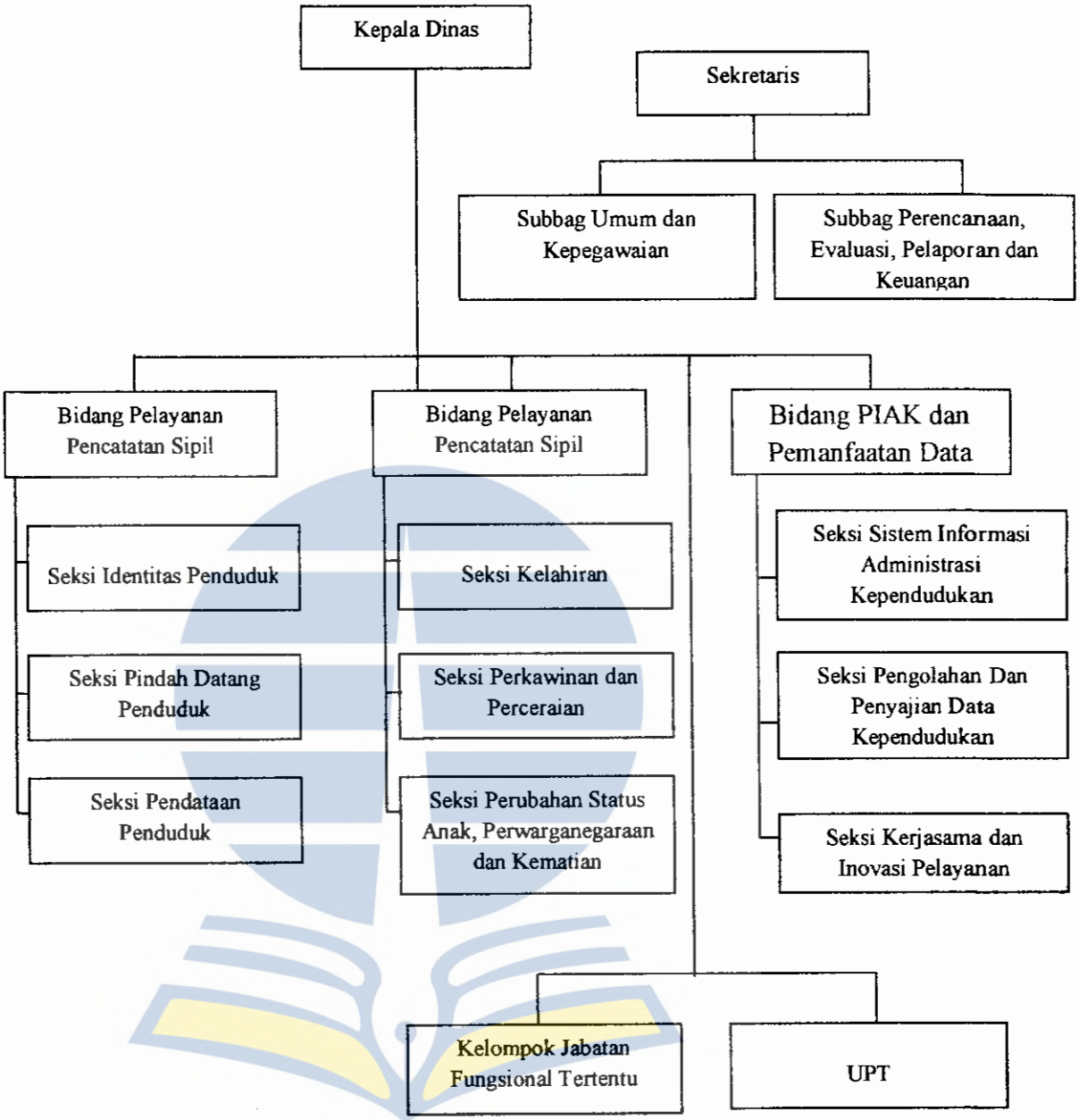
b) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

c) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

6)Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu

7)Unit Pelaksana Teknis (UPT)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Gambar 4.4
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang berdasarkan Peraturan Wali Kota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tentunya memiliki Visi, misi, tujuan, dan sasaran dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun Visi yang ingin diraih atau dicapai yaitu **"Terselenggaranya pelayanan administrasi kependudukan untuk mewujudkan masyarakat yang sadar dan tertib administrasi kependudukan"**. Yang kemudian di rumuskan dalam tiga misi mengenai cara dan upaya yang akan dilaksankan dalam mewujudkan visi tersebut, yaitu :

1. Melaksanakan pencatatan peristiwa kependudukan.
2. Mewujudkan pembangunan jaringan, pengelolaan data, pendayagunaan dan pelaporan kependudukan dalam sistem informasi dan administrasi kependudukan.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan publik dibidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 Tahun 2009, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mempunyai tugas pokok melakukan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan perbantuan.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mempunyai fungsi merumuskan kebijakan teknis lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pencatatan sipil, pengelolaan data penduduk, melaksanakan pelayanan teknis administratif dinas serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

e. Sumber Daya Manusia Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Jumlah Sumber Daya Manusia di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yaitu 56 orang, yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil yaitu 24 orang dam tenaga kontrak yaitu 32 orang. Berikut ini rincian Sumber daya Manusia yang ada di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang per 31 Oktober 2018 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.4
Jumlah Sumber daya Manusia di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang

No.	PNS	PENDIDIKAN					Jumlah
		S2	S1	D4	D3	SMA/SMK	
1.	Ka. Dinas	1	-	-	-	-	1
2.	Sekretaris	-	1	-	-	-	1
3.	Ka. Bidang	-	2	-	-	-	2
4.	Ka.Subbag	-	1	-	-	1	2
5.	Ka. Seksi	-	6	-	-	3	9
6.	Staf	-	2	-	5	2	9
7.	PHL	-	10	2	6	14	32
Jumlah		**1**	**22**	**2**	**11**	**20**	**56**

Sumber : (Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang Tahun 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Deskripsi Projaga Cantik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berusaha untuk terus berkembang dan meningkatkan kinerja penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Pangkalpinang. Mempermudah akses pelayanan administrasi kepada masyarakat, dengan pertimbangam kebutuhan masyarakat akan kualitas dan kemudahan pelayanan administrasi semakin meningkat, terutama terkait produk, prosedur, persyaratan dan cara pelayanan yang beragam.

Yang kemudian di tahun 2016, berdasarkan ide dan pemikiran Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, lahirlah suatu program sebagai perwujudan usaha tersebut, yaitu Projaga Cantik. Program ini diharapkan dapat membantu dan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya.

Tujuan dijalankannya kebijakan Projaga Cantik ini, tentunya berkaitan dengan visi dan misi, serta tidak lepas dari tujuan rencana strategis Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yaitu :

1. Meningkatkan kinerja pemerintahan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang kependudukan
3. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap perlunya dokumen kependudukan
4. Meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap tertib administrasi kependudukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Meningkatkan kualitas pelayanan penelusuran dokumen arsip kependudukan dan pencatatan sipil
6. Meningkatkan pemanfaatan data kependudukan dalam perencanaan dan pelaksanaan pembangunan
7. Meningkatkan jaringan internet sebagai sarana untuk mendukung pengelolaan dan penggunaan data penduduk
8. Meningkatkan pengelelolaan data baik manual maupun SIAK.

Dalam pelaksanaannya, dibentuklah tim pelaksana teknis implementasi pelayanan administrasi kependudukan. Dengan struktur Sekretaris Pemkot Pangkalpinang sebagai Pembina, Asisten Bidang Pemerintahan sebagai Koordinator, Kepala Dinas Dukcapil sebagai penanggung jawab dan dibantu oleh seluruh pegawai Dinas Dukcapil Pangkalpinang.

Kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran memiliki peranan penting, selain sebagai identitas diri, kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran juga berguna dalam proses mendapatkan pelayanan publik. Ada 9 unsur pelayanan dalam Projaga Cantik, yaitu :

1. Pelayanan secara *On Line*
2. Pelayanan CTM (Cetak Transaksi Mandiri)
3. Pelayanan akta kelahiran di tempat melahirkan
4. Pelayanan akta perkawinan di tempat perkawinan
5. Pelayanan *Door To Door*
6. Pelayanan *One Day Stop*
7. Survei kepuasan masyarakat secara elektronik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

8. Pelayanan hari Sabtu
9. Pelayanan Terintegrasi

Pelayanan Projaga Cantik sudah berjalan dari Januari 2016 sampai dengan saat ini dan pelayanan utamanya dalam hal pembuatan kartu tanda penduduk dan akta kelahiran.

Berikut ini, konsep penjabaran langkah-langkah 9 kegiatan Projaga Cantik yaitu :

1. Pelayanan secara *On Line*

   Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Daftar On Laen, dateng mawek syarat, pulang mawek asel"* yang artinya *"Daftar On Line, Datang membawa syarat, pulang membawa hasil"* dengan durasi waktu satu hari masa kerja. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

   1) Pemohon dapat mendaftar secara *On Line* melalui Web Dukcapil (http://disdukcapil.pangkalpinangkota.go.id) dan menerima bukti pelayanan.
   2) Disdukcapil akan memproses dokumen yang diminta dan secara bersamaan warga mempersiapkan persyaratan yang diminta.
   3) Disdukcapil mengirim email ke pemohon, bahwa dokumen selesai diproses dan dapat diambil dengan membawa persyaratan yang diminta dan telah diverifikasi, selesai.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Pelayanan CTM (Cetak Transaksi Mandiri)

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Ikaklah nyitak e, suat ge jadi"* yang artinya *"Kalian lah yang cetak, sebentar saja selesai"* dengan durasi waktu 30 menit. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut

1) Pemohon mendaftar dimeja pelayanan di Disdukcapil dengan menyerahkan syarat yang sudah diverifikasi, serta menerima *barcode* tanda pendaftaran.
2) Pemohon dipersilahkan mengetik dan mencetak dokumen yang diminta pada perangkat yang disediakan dengan panduan petugas.
3) Dokumen siap ditandatangani, selesai.

3. Pelayanan akta kelahiran di tempat melahirkan

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Ngek budak laher, pulang mawek akte"* yang artinya *"Begitu bayi telah lahir, pulang membawa akta"* dengan durasi waktu 30 menit. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

1) Sebelum melahirkan, pemohon mendaftar di Disdukcapil/Klinik bersalin/Rumah sakit, dengan menyerahkan syarat yang sudah diverifikasi dan menyerahkan dua nama calon bayi laki-laki dan perempuan, serta menerima *barcode* pendaftaran.
2) Setelah melahirkan, pemohon menghubungi petugas Disdukcapil melalui telepon/SMS. Kemudian akta kelahiran, Kartu Keluarga Baru, dan Kartu Identitas Anak dapat diterbitkan.
3) Dokumen siap diantar atau diambil sendiri, selesai.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Pelayanan akta perkawinan di tempat perkawinan

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Ikak kawen, kami dateng"* yang artinya *"Kalian menikah, kami datang"* dengan durasi waktu sepuluh hari. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

1) Pemohon mendaftar di Disdukcapil atau melalui lembaga perkawinan dan menyerahkan persyaratan yang telah di verifikasi, serta menentukan tempat dan hari perkawinannya.
2) Petugas register dan saksi kedua dari Disdukcapil ke tempat perkawinan pada hari dilangsungkannya perkawinan.
3) Pengumuman perkawinan selama sepuluh hari (sesuai Undang-Undang).
4) Akta perkawinan dan Kartu Keluarga baru dapat di terbitkan, di antar atau diambil sendiri, selesai.

5. Pelayanan *Door To Door*

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Ikak nunggu, kami kumah"* yang artinya *"Kalian menunggu, kami ke rumah"* dengan durasi waktu satu hari kerja. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

1) Pemohon atau Ketua Rukun Tetangga mendaftar di Disdukcapil dan menyerahkan persyaratan yang telah diverifikasi, serta menentukan hari perekaman biodata warga dilingkungannya.
2) Petugas operator datang ke tempat yang telah ditentukan dan langsung mengadakan perekaman biodata warga.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3) Hasil rekaman di olah dan siap di jadikan dasar penerbitan dokumen lainnya (Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Akta Kelahiran dan sebagainya), selesai.

4) Untuk kemudahan pelayanan warga apat menghubungi petugas layanan atas nama Ibu Nurjanah dengan nomor telepon 0821 78791976 atau ke Ibu Eva dengan nomor telepon 0812 7328 8667.

6. Pelayanan *One Day Stop*

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Men alat bener, sarat lengkep, suat ge sudeh"* yang artinya *"Apabila peralatan bagus, syarat lengkap, sebentar saja selesai"* dengan durasi waktu tiga puluh sampai dengan sembilan puluh menit. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

1) Pemohon penerbitan dokumen mendaftar di Disdukcapil dan menyerahkan persyaratan yang telah diverifikasi, serta menerima *barcode* tanda pendaftaran (pukul 08.00 wib – 11.45 wib).

2) Petugas register dan operator memproses data dan mencetak dokumen yang dibutuhkan.

3) Dokumen dapat diambil pukul 14.00 – 16.00 Wib.

7. Survei Kepuasan Masyarakat(SKM) Secara Elektronik

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Puas atau dek puas, padeh kek kami"* yang artinya *"Puas atau tidak puas, bilang ke kami"* dengan waktu setiap hari, bulan April dan Desember. Langkah-langkah pelayanannya sebagai berikut :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

1) Pemohon yang telah menerima pelayanan, diminta kerelaannya mengisi daftar pertanyaan tentang pelayanan yang didapatkannya.
2) Petugas akan memproses data yang masuk dan didapat prosentase nilai kepuasan masyarakat.
3) Hasil SKM dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan.

8. Pelayanan hari Sabtu

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Men dek pacak ari laen, dateng bai ari sabtu"* yang artinya *"Apabila tidak bisa hari lain, datang saja hari sabtu"*. Pelayanan tambahan pada hari Sabtu, dilaksanakan sebagai apresiasi Disdukcapil terhadap Aparatur Sipil Negara atau Pegawai Negeri Sipil, Karyawan Swasta dan warga lainnya yang tidak memiliki waktu mengurus dokumen kependudukannya pada hari kerja (Senin-Jumat), serta usul saran dari Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkalpinang. Pelayanan dibuka dari pukul 08.00 – 16.00 Wib, dengan tetap mengacu kepada konsep *One Day Stop.*

9. Pelayanan Terintegrasi

Kegiatan pelayanan ini memiliki motto *"Ngurus Sikok keluar due ape tige"* yang artinya *"Proses satu, keluar dua sampai tiga"*. Pelayanan terintergrasi memungkinkan setiap warga melakukan permohonan salah satu produk tetapi mendapatkan 2 sampai 3 produk sekaligus, hal ini salah satu bentuk kemudahan pada masyarakat yang tidak memiliki waktu dalam pengurusan dokumen kependudukannya. Pelayanan yang disediakan diantaranya, pembuatan akta perkawinan,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bisa mendapatkan akta perkawinan, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Pembuatan Akta Kelahiran bisa mendapatkan Akta Kelahiran, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Pindah datang bisa mendapatkan Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak (KIA) sekaligus.

B. Hasil dan Pembahasan

1. Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Implementasi kebijakan adalah proses pelaksanaan kebijakan yang telah di buat oleh pemerintah dan dilaksanakan oleh implementator, yang dilaksanakan dengan berbagai metode dan sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai suatu tujuan yaitu berupa perubahan ke arah yang diinginkan pembuat kebijakan.

Hal ini sebagaimana yang dinyatakan dalam teori Edwards III bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan pemerintah dengan tujuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tetapi, dalam membuat kebijakan pemerintah juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut memberikan dampak buruk atau tidak bagi masyarakat. Tujuannya agar suatu kebijakan tidak bertentangan dan merugikan masyarakat.

Salah satu kebijakan pemerintah yang dibahas dalam penelitian ini, yaitu Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Ini merupakan strategi pemerintah di bidang penyelenggaraan administrasi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kependudukan, yang diatur dalam Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 04 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Pangkalpinang. Dengan harapan dapat memberikan layanan publik yang efektif dan cepat, untuk memenuhi Hak dan Kewajiban Penduduk sebagaimana yang terdapat dalam Bab II Pasal 2 Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 04 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Pangkalpinang, bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

a. Dokumen Kependudukan
b. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil
c. Perlindungan atas data pribadi
d. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen
e. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil atas dirinya dan/atau keluarganya
f. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, serta penyalahgunaan data pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Terkait hal tersebut diatas, maka setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, sebagaimana diatur dalam Bab II Pasal 3 Peraturan Daerah Kota

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pangkalpinang Nomor 04 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kota Pangkalpinang.

Untuk memenuhi hak warga atas kepemilikan surat keterangan kependudukan tersebut, maka Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang bersama Tim Kreasi dan Inovasi yang terdiri dari para Kepala Bidang dan Para Kepala Seksi, membuat Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Kebijakan ini telah dilaksanakan dari Januari 2016 sampai dengan sekarang. Sebagai Tim Kreasi dan Inovasi, tentunya harus memahami terlebih dahulu apa kebijakan yang akan di implementasikan, tujuan dan sasarannya. Untuk itu, dilakukan wawancara dengan Tim Kreasi dan Inovasi, serta beberapa petugas layanan.

Dalam kesempatan pertama, wawancara terhadap SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, yang merupakan salah satu Tim Kreasi dan Inovasi, menjelaskan :

> "Sosialisasi Projaga disampaikan setiap tahun, pertama kali pada tahun 2015, disampaikan oleh Kepala Dinas dan para Kabid. Tujuan sosialisasi agar mereka bisa menyampaikan kepada masyarakat tentang program yang akan dilaksankaan. Informasi yang disampaikan dalam sosialisasi yaitu semua informasi yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kita masing-masing. Seperti Ibu misalnya di Bidang pendaftaran Penduduk maka menyampaikan informasi tentang pendaftaran penduduk, mulai dari KK, KTP, KIA dan segala macam, serta aturan-aturan terbaru. Sasarannya para Tokoh masyarkat, para RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Dalam kesempatan berikutnya, wawancara dengan SW selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data yang juga merupakan salah satu Tim Kreasi dan Inovasi, menjelaskan :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> "Ada dilakukan sosialisasi, tapi kalau bidang kami berkaitan dengan kebijakan kependudukan. Kalau terkait Projaga langsung Kepala Dinas yang melakukan sosialisasi, bukan dari petugas. Projaga ini pada prinsipnya secara keluar di lakukan oleh Kepala Dinas. Justru Kepala Dinas juga yang menjelaskan ke kami. Hanya ranah kami saat sosialisasi menjelaskan teknis dari masing-masing bidang. Dan kalau yang melakukan inovasi semua bidang. Pelaksananya tergantung bidang. Misalnya yang berkaitan dengan akta kelahiran, akta kematian dan KK itu bidang Capil. KIA, KK baru dan akta kelahiran itu pelayanan terintergasi 2 bidang. Jadi inovasi dicetuskan yang melaksankannya 3 bidang. Tujuan sosialisasi memberikan informasi keluar agar masyarakat tahu bahwa pelayanan yang diberikan Dukcapil sesuai dengan yang diarahkan dan yang menjadi tujuan, seperti pelayanan terintegrasi, misalnya pelayanan ditempat kelahiran. Jadi pasangan suami istri yang akan punya anak, sebelum istrinya melahirkan sudah harus mempersiapkan syaratnya seperti minimal nama bayi. Jadi saat istrinya melahirkan, dokumennya bisa di urus langsung. Informasi yang disampaikan yaitu semua tentang Projaga. Sasaran dalam sosialisasi yaitu siapa pun yang bertanya, tergantung kebutuhan dan anggaran, para RT baru, pemuka agama, pemuka masyarakat, media massa, Kepala Sekolah." (Wawancara hari Sabtu, 20 Oktober 2018)

Selanjutnya Tim Kreasi dan Inovasi yang juga di wawancarai yaitu HS selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang menjelaskan :

> "Sosialisasi ada di bidang data, kalau kami melayani langsung.Supaya masyarakat tahu tentang administrasi kependudukan dan pentingnya administrasi kependudukan. Rata-rata sosialisasi dilakukan di kantor-kantor Kecamatan. Sasarannya para RT." (Wawancara hariSenin, tanggal 22 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi, menjelaskan bahwa :

> "Kalau untuk di tataran pegawai semua sudah tahu tentang Projaga, tapi untuk masyarakat ada Bimtek untuk para RT yang diadakan setahun sekali dari tahun 2015. Disamping itu juga karena biaya Bimtek terbatas, kita pakai sistem komunikasi *"Ketok Tular"*, yaitu masyarakat bertanya dan saya menjawab, kemudian nanti mereka yang akan menyampaikan ke kawan-kawan lain secara sambung menyambung. Dan ternyata itu lebih efektiv. Yang jelas *Handphone* saya tidak pernah saya tutup, terbuka 24 jam. Karena setelah di evaluasi, Bimtek untuk para RT ini kurang efektiv. Yang melakukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> sosialisasi adalah Kepala Dinas dan para Kabid. Tujuan sosialisasi yaitu biar mereka tahu apa itu Projaga dan sistem yang ada di sini. Tujuan kami adalah membahagiakan masyarakat, bagaimana masyarakat bisa dilayani dengan cepat, gampang, gratis dan membahagiakan. Dalam sosialisasi disampaikan informasi tentang Projaga dan sistem disini seperti apa jadi mereka tahu. Tapi ada permasalahan juga di bidang komunikasi, kita mengkomunikasikan ke para RT, tapi kadang-kadang dari RT ke masyarakat tidak sampai. Sasaran dalam sosialisasi yaitu semua, memang sasarannya sih para RT, dengan harapan mereka bisa menyampaikannya kepada para warganya. Ditambah lagi dengan karakter orang Pangkalpinang ini, sepertinya mereka berurusan dengan kita ini malas dalam arti kata tanda petik ya, jadi mereka cenderung mewakilkannya kepada para RT. Ya silahkan lah, karena substansinya kan warga dapat dokumen." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Selain Tim Kreasi dan Inovasi, wawancara juga dilakukan ke petugas layanan, diantaranya sebagai berikut :

Hasil wawancara dengan AW menjelaskan bahwa :

> "Iya tetap dilakukan sosialisasi, setiap sebelum turun lapangan biasanya petugas dari Kelurahan, Kecamatan, perwakilan RT kami panggil dulu, tetap di sosialisasi dulu. Jadi mereka tidak kaget saat petugas datang, karena dari awal sudah di sosialisasi, sistemnya seperti apa, apa yang kami kerjakan. Tergantung bidang, misalnya kalau yang turun Tim Pendaftaran penduduk, maka mereka lah yang melakukan sosialisasi. Yang menyampaikan materi. Kalau bidang Capil ya mereka lah yang menyampaikan. Jadi tergantung bidang masing-masing. Tujuan sosialisasi supaya mereka tidak kaget lagi saat ada Petugas turun lapangan, jadi mereka bisa paham dulu. Jadi mereka juga bisa mempersiapkan berkas-berkas sebelum petugas datang. Bidang Capil misalnya menyampaikan tentang percepatan untuk akta kelahiran, baik ke pihak sekolahan kami sampaikan dulu kami ke sekolah itu ngapain, minta foto copy akta kelahiran , atau dari siswanya yang belum punya akta kelahiran atau akta kelahirannya rusak atau hilang kami proses. Jadi apa yang mau kami kerjakan di sekolah atau dikelurahan, itu lah yang kami sampaikan. Sasarannya adalah RT, RW, Kepala Sekolah, Pak Camat." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018).

Selanjutnya wawancara juga dilakukan dengan petugas layanan bagian operator yaitu AP yang menjelaskan :

> "Pasti tetap ada, sosialisasinya ke RT-RT, ke Kelurahan, kami himbau bagi warga yang belum melakukan perekaman termasuk yang sakit untuk melakukan perekaman. Ada Tim, misalnya untuk *E-Mobile* petugasnya ada lima yaitu operator, admin, penyetel alat disiapkan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> Tujuan sosialisasi mempermudah, untuk warga sakit tidak perlu datang ke Dinas melakukan perekaman, kami yang datang ke mereka dan kami yang antarkan apabila sudah jadi, ya ini program *Door To Door*. Sasaran sosialisasi yaitu seluruh warga Pangkalpinang, tempatnya di setiap Kelurahan. Karena informasi yang kami dapat hampir di tiap Kelurahan ini pasti ada yang sakit. Nah itu yang kami datangi." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Selain itu juga, petugas layanan bagian operator atas nama AT pun menjelaskan bahwa :

> "Sosialisasi ada. Dilaksanakan oleh Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Pegawa-pegawainya. Dengan tujuan agar masyarakat mengetahui dokumen yang harus mereka punya, kemudian syarat-syaratnya. Informasi yang disampaikan yaitu syarat-syarat pembuatan dokumen. Dengan sasaran masyarakat pada umumnya, khususnya lebih ke orang yang sudah lanjut usia, rata-rata belum punya akta lahir. Sosialisasi disampaikan ke kelurahan-kelurahan, ke RT-RT." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Dari hasil wawancara dengan informan yaitu Tim Kreasi dan Inovasi, serta beberapa petugas layanan, kemudian dihubungan dengan 3 indikator dalam variabel komunikasi menurut Edwards III yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi, maka untuk indikator transmisi terkait sosialisasi kebijakan Projaga Cantik telah terlaksana dengan baik antar Tim Kreasi dan Inovasi dengan para petugas layanannya. Selanjutnya untuk indikator kejelasan, dalam pelaksanaan kebijakan Projaga Cantik ini, Kepala Dinas pada saat tertentu kadang membutuhkan fleksibilitas dengan tujuan untuk memperinudah masyarakat dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya. Namun bukan berarti tidak konsisten, sebagaimana indikator ke 3 dalam variabel komunikasi, karena tidak terjadi kebingungan para petugas layanan walaupun Kepala Dinasnya sering memfleksibilitaskan prosedur pelayanan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Pengambil Kebijakan dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Implementator sudah sama-sama mengetahui dan menguasai terkait Kebijakan Projaga Cantik tersebut, mulai dari apa yang dimaksud Projaga Cantik, siapa pelaksananya, tugasnya, informasi yang disampaikan dalam sosialisasi Kebijakan Projaga Cantik, sasaran dan tujuannya. Namun ternyata dalam proses implementasinya, ditemukanlah kendala. Hal ini sebagaimana berdasarkan hasil wawancara terkait pelaksanaan Projaga Cantik, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, SP menjelaskan bahwa :

> "Belum maksimal, karena masih ada kendala seperti anggaran, listrik yang kadang mati, dan jaringan internet, sarana dan prasana yang sudah tua dan sering *error* tadi lah. Jadi dari sembilan kegiatan, yang terlaksana baru *Door To Door*, tapi belum maksimal, pelayanan terintegrasi, pelayanan hari sabtu, *One Day service* dan Survei Kepuasan Masyarakat". (Wawancara hari Sabtu tanggal 20 Oktober 2018)

Hal ini juga di sampaikan oleh Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, SW bahwa :

> "Tidak semua kegiatan berjalan. Yang sudah berjalan baru Pelayanan Terintegrasi, *Door To Door*, Pelayanan Hari sabtu. Untuk *One Day Service* kurang maksimal dan yang lain belum.Yang belum, seperti Cetak Transaksi Mandiri, pelayanan *On Line*. karena kendala terkait anggaran, sarana prasana dan Sumber daya manusianya. Tapi kalau SDM sebenarnya tidak jadi masalah, bisa di latih kalau ada uang. Hanya ada apa tidak anggarannya untuk beli saran prasarana. Misalnya seperti program pelayanan terintegrasi itu tidak ada masalah, langsung bisa dilaksankaan, karena cuma terkait sistem saja, tapi misalnya seperti pelayanan Cetak Transaksi Mandiri yang jadi masalah, karena terkait keterbatasan anggaran. Jadi cuma bisa mimpi tapi tidak bisa merealisasikannya karena tidak ada dukungan anggaran".(Wawancara hari Sabtu tanggal 20 Oktober 2018)

Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, HS juga menyampaikan bawa :

> "Belum semua, hanya beberapa saja, karena masih ada kendala-kendala. Yang sudah seperti pelayanan hari sabtu, Pelayanan Terintegrasi dan survei kepuasan masyarakat. Dan yang belum ya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> sisanya. Tapi setidaknya dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat bisa di penuhi. Jelas ada, seperti *On line* dan cetak transaksi mandiri itu kan belum terlaksana. Sarana prasarana. Sulit berhubungan dengan orang lain, terkait kerjasama dengan orang yang berhubungan dengan program penerbitan akta kelahiran di tempat melahirkan. Bidan, Dokter tentunya harus kita siapkan anggaran." (Wawancara hari Senin tanggal 22 Oktober 2018)

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang AR bahwa :

> "Belum, ada yang lancar ada yang macet-macet. Tergantung dari kesiapan kami dan masyarakat. Masyarakat juga turut serta, karena kalau mereka gaptek bagaimana mau menggunakan alatnya nanti.Yang baru berjalan Pelayanan hari sabtu, pelayanan terintegrasi, *One Day Sto Service*, Survei Kepuasan Masyarakat. Yang belum berjalan, pelayanan secara *On Line*, Cetak Transaksi Mandiri karena alatnya mahal. Di tingkat masyarakat kadang-kadang. Tingkat pendidikan formal yang berbeda-beda sehingga pemahaman pun beda. Tapi yang jelas, saya sudah mengkomunikasinya dengan masyarakat apabila ada hal yang tidak bisa diselesaikan didepan dengan staf, langsung saja ke saya. Kalau kendala anggaran, Sumber daya manusia yang kurang, itu adalah alasan klasik. Jadi kita berangkat dari apa yang ada saja. Berdayakan yang ada. Ada aja ya, kendalanya. Seperti misalnya ada petugas yang sudah merasa nyaman dengan zonanya yang sekarang, mereka kadang susah kita bawa ke zona yang tidak nyaman. Kita kan mi merubah zona yang tidak nyaman. Jadi ya tidak mau di mutasi ke bidang lain. Susah sekali untuk mutasi internal." (Wawancara hari Senin tanggal 22 Oktober 2018)

Selain 4 pernyataan Informan di atas yang terdiri dari Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dan para Kepala Bidang. Hal yang sama juga ditanyakan kepada 3 petugas layanan. Dengan informasi yang disampaikan sebagai berikut :

Pertama, Petugas layanan bidang Pencatatan Sipil atas nama AW yang menjelaskan bahwa :

> "Ada yang sudah, ada yang belum. Yang sudah seperti pelayanan *One Day Stop*, tapi hanya untuk administrasi tertentu saja seperti kartu keluarga, akta kelahiran dan akta kematian, pelayanan tambahan hari sabtu, pelayanan terintegrasi dan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk Pelayanan *Door To Door* sudah pernah tapi kurang maksimal. Yang belum pelayanan *On Line*, pelayanan Cetak Transaksi Mandiri, pelayanan akta kelahiran di tempa kelahiran, pelayanan akta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> perkawinan di tempat perkawinan. Belum maksimal pelaksanaanya karena adanya kendala seperti masih adanya kekurangan sarana prasana dan jumlah pegawai. Peralatan, listrik yang tidak stabil. Namun sampai saat ini masih kategori aman. Untuk yang belum terlaksana itu karena sistem dan kendala dari pusat, misalnya kendala sistem jaringan." (Wawancara hari Senin tanggal 22 Oktober 2018)

Kedua, Petugas layanan bidang Operator dan Data *Base* atas nama AP yang menjelaskan bahwa :

> "Yang sudah berjalan, pelayanan terintegrasi, pelayanan hari sabtu, *Door To Door, one Day Stop* tapi hanya untuk kartu keluarga, akta kelahiran dan akta kematian. Yang lainnya belum. Karena ada beberapa program terkendala dengan peralatan seperti pelayanan *On Line* dan Cetak Transaksi Mandiri. sekarang lagi dianggarkan. Jaringan, server rusak semua, yang ada cuma punya Kecamatan Gabek dan Dukcapil, kendalanya server tidak bisa kita perbaiki di sini, harus dipusat. Di Gabek itu pun karena kita perbaiki sendiri, itu salah satunya agar kita bisa lakukan perekaman. Jadi sementara orang pada ke sini semua dan ke Kecamatan Gabek."(Wawancara hari Rabu tanggal 07 November 2018)

Ketiga, Petugas layanan bidang Operator atas nama AT yang menjelaskan bahwa :

> "Belum karena terkendala alat. *One Day Stop, Door To Door*, pelayanan hari sabtu, pelayanan terintegrasi. Yang lain belum. Kami kurang tahu kenapa belum berjalan, seperti pembuatan akta kelahiran di tempat melahirkan ini, kami sudah mengumpulkan berkas tapi realisasinya kami tidak tahu. Yang pasti kami sudah turun ke lapangan, sudah mengumpulkan data-data, kami laporkan. Kalau tindaklanjutnya ya pejabat itu." (Wawancara hari Rabu tanggal 07 November 2018)

Dari penjelasan 7 orang Informan diatas, selanjutnya dianalisa dengan variabel sumber daya yang memiliki 4 indikator yaitu staf, informasi, wewenang dan fasilitas berdasarkan teori Edwards III. Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang memang kekurangan jumlah staf, yaitu para Aparatur Sipil Negara sehingga dibantu oleh Honorer atau tenaga kontrak. Dengan total jumlah pegawai 56 orang, rincian Aparatur Sipil

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Negara 24 orang dan tenaga kontrak 32 orang, masih jauh dari jumlah ideal untuk jumlah staf yang seharusnya, untuk melayani penduduk yang ada di 7 Kecamatan dengan jumlah Desa yaitu 42 Desa. Yang kedua, indikator informasi yang hubunganya terkait cara pelaksanaan kebijakan dan kepatuhan terhadap peraturan dan regulasi. Untuk indikator ini, sudah menunjukkan bahwa untuk kepatuhan para implementator terhadap aturan dan regulasi sudah terlaksana. Pun begitu dengan indikator wewenang, yang kaitannya dengan legitimasi. Tentunya para implementator yang menjalankan kebijakan Projaga Cantik ini telah terlegitimasi, sehingga mereka pun memiliki kewenangan yang bersifat formal dalam mengimpelementasikan kebijakan. Namun sayangnya, indikator ke 4 tidak bisa terpenuhi dan belum mendapat dukungan Pemerintah Kota Pangkalpinang yaitu fasilitas. Penyebab program yang merupakan inovasi dari Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tersebut belum terlaksana dengan maksimal, karena adanya permasalahan yaitu terkendala oleh sarana prasarana seperti peralatan untuk Pelayanan melalui *On Line*, peralatan untuk pelayanan melalui Cetak Transaksi Mandiri, Server yang masih tinggal 2 unit (satu unit di Kecamatan Gabek dan satu unit di Kantor Dinas Dukcapil Pangkalpinang) untuk penyimpanan dan pengolahan data kependudukan yang sudah terekam, jaringan internet yang sering *error*, listrik yang tidak stabil dan kadang mati, saat ini Dinas Dukcapil Pangkalpinang belum mempunyai genset, sehingga apabila listrik mati, maka kegiatan pelayanan menjadi terhenti.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Secara umum dapat dikatakan bahwa implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, yang pelaksanaan kebijakannya melalui 9 kegiatan pelayanan belum berjalan maksimal dan belum mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Walaupun kebijakan telah dirumuskan dengan matang dan disetujui oleh Birokrat diatasnya seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkalpinang. Yang sudah dan terus terlaksana sampai saat ini diantaranya Pelayanan *One Day Stop*, Pelayanan Tambahan Hari Sabtu, Pelayanan Terintegrasi dan Survei Kepuasan Masyarakat. Yang pernah terlaksana tetapi kurang maksimal yaitu Pelayanan *Door To Door* dan yang belum terlaksana yaitu Pelayanan melalui Sistem *On Line*, Pelayanan melalui Cetak Transaksi Mandiri, Pelayanan Akta Kelahiran di tempat melahirkan, dan Pelayanan Akta Perkawinan ditempat perkawinan.

Namun demikian, walaupun belum berjalan secara maksimal, setidaknya dokumen kependudukan yang dibutuhkan masyarakat bisa di penuhi. Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mengambil kebijakan yaitu membantu warga yang akan mengurus dokumen kependudukannya dengan mempermudah persyaratan, seperti dalam mengurus Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian bisa langsung ke Dinas Dukcapil Pangkalpinang. Selain itu juga Kepala Dinas Dukcapil Pangkalpinang selalu terbuka dan bersedia ditemui warga langsung ke ruang kerjanya, apabila ada warga yang membutuhkan dokumen

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kependudukan yang bersifat segera karena adanya kepentingan tertentu, seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan minta dicetak Kartu Tanda Penduduk Elektronik karena yang lama sudah rusak atapun hilang, dengan syarat bahwa warga tersebut sudah melakukan perekaman data kependudukan.

Selain itu juga, untuk membantu mempercepat proses penerbitan dokumen kependudukan warga, baru-baru ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang kembali mengeluarkan kebijakan "Semedi" yaitu Sejam mesti jadi. Namun untuk dokumen tertentu seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan minta dicetak kembali Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Dengan harapan dapat selalu memuaskan warga yang datang dalam mengurus dokumen kependudukannya.

Selanjutnya, Variabel Disposisi yang terdiri dari pengangkatan birokrat dan insentif menurut pandangan Edwards III. Dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Secara birokrasi, semua unsur yang ada mulai dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Staf bagian Sekretariat, Petugas Layanan dan Operator dapat bekerjasama dalam menjalankan kebijakan Pimpinan, terkait implementasi Projaga Cantik ini. Kepatuhan terhadap kebijakan dan aturan yang diberlakukan oleh Kepala Dinas selaku Pimpinan dalam instansi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berjalan sebagaimana mestinya tanpa ada permasalahan ataupun komplain dari pegawainya. Berkaitan dengan insentif, Kepala

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berupaya memberikan insentif bagi semua pegawainya yang melaksanakan tugas pelayanan tambahan hari Sabtu. Sumber anggaran yaitu berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Pangkalpinang, yang nominalnya disesuaikan dengan tanggungjawab kerja, kepangkatan dan golongannya.

Terakhir yaitu faktor Struktur Birokrasi, dalam implementasi Projaga Cantik, ditemukan adanya pelaksanaan tugas yang belum sesuai dengan SOP karena faktor prosedur yang terlalu panjang dan syarat pengajuan dokumen yang sulit dipenuhi warga. Sehingga Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mengambil kebijakan untuk tidak menerapkan prosedur sesuai SOP yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat. Untuk pelaksanaan fragmentasi, belum terlaksana dengan baik, karena hanya di tingkat Kepala Bidang dan Kepala Seksi, untuk di ranah implementator masih terkendala jumlah petugas layanan sehingga terjadinya rangkap tugas dan pekerjaan.

2. Faktor-faktor Yang mempengaruhi pelaksanaan Kebijakan Projaga Cantik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik tersebut, maka akan di analisa dengan menggunakan teori George C. Edwards III, yang menekankan pada pelaksanaan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan yaitu mengefektifkan pekerjaan. Dalam pendekatan *Top Down* ini, proses

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kebijakan merupakan rangkaian perintah Pimpinan untuk melaksanakan suatu kebijakan dalam birokrasi.

Dalam teori ini, George C. Edwards III (dalam Leo Agustino, 2014: 150) mengungkapkan bahwa keberhasilan implementasi pada dasarnya dipengaruhi oleh 4 faktor yaitu isi dari komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

1. Komunikasi

Implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang akan efektif, apabila para pembuat keputusan dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang selaku Ketua Tim Kreasi dan Inovasi dan Para Ketua Bidang selaku anggota Tim Kreasi dan Inovasi mengetahui apa yang akan mereka kerjakan, yaitu 9 kegiatan Projaga Cantik. Pengetahuan atas 9 kegiatan Projaga Cantik ini dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi kebijakan Projaga Cantik harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat, yaitu kepada para Kepala Seksi dan Petugas layanan. Untuk menjawab faktor komunikasi dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik ini, peneliti telah melakukan wawancara terhadap Tim Kreasi dan Inovasi yang terdiri dari Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang selaku Ketua Tim Kreasi dan Inovasi, serta para Kepala Bidang yang merupakan anggota Tim Kreasi dan Inovasi.

Berikut hasil wawancara dengan SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang merupakan anggota Tim

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kreasi dan Inovasi terkait proses komunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan para implementator kebijakan :

> "Untuk bidang Pendaftaran penduduk, apabila ada hambatan atau kendala maka petugas akan menyampaikan ke Kasi atau Kabid. Namun apabila tetap tidak bisa diselesaikan baru diteruskan ke Kepala Dinas." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Selanjutnya menurut SW selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data yang merupakan anggota Tim Kreasi dan Inovasi yaitu :

> "Yang pasti Kabid yang melakukannya ke para petugas layanan, misalnya apabila ada informasi baru atau perubahan kebijakan dari Kepala Dinas. Maka para Kabid yang menyampaikan kepada para petugas layanan. Sehingga pelayanan disesuaikan dengan perubahan kebijakan." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Dan berikut juga hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang juga merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi :

> "Tiap hari biasanya habis apel kita *briefing* langsung ke saya, ada juga *briefing* perbidang. Tidak setiap hari, itupun hanya sekitar 15 menit, tergantung apabila ada hal yang mau di *briefing*kan. Karena waktu terbatas, pukul 08.00 pagi kita sudah harus buka." (Wawancara hari Senin, 22 Oktober 2018)

Selanjutnya untuk mengetahui proses komunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan petugas layanan, dilakukan wawancara ke beberapa petugas layanan, diantaranya ke AW yaitu :

> "Mereka mengarahkan sebelum kami turun, jadi sebelum kami turun ada rapat khusus terlebih dahulu. Kira-kira kami turun ke lapangan administrasi apa yang kami siapkan, apa kerjaannya di kelurahan, apa kerjaanya disekolah. Apa berkas yang harus kami jemput, karena kami kan sistemnya jemput bolakan. Berkas apa yang kami jemput, yang kami proses nantinya. Istilahnya ambil dulu berkasnya ke sekolah, kemudian kami proses di kantor, setelah selesai kami antarkan kembali berkasnya."(Wawancara hari Senin, 22 Oktober 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berikut keterangan dari petugas layanan bagian operator dan data *base* atas nama AP :

> "Setiap ada kegiatan misalnya kegiatan *E-Mobile* kami selalu konfirmasi dahulu ke Kepala Dinas atau ke Kabid."(Wawancara Hari Rabu, 07 November 2018)

Dari hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dilakukan secara berjenjang dari Tim Kreasi dan Inovasi yaitu antara Kepala Dinas Dukcapil Pangkalpinang dengan para Kepala Bidang, dilanjutkan antara para Kepala Bidang dengan para Implementator dalam hal ini para petugas layanan. Dengan demikian dapat di analisa bahwa komunikasi terkait petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan kebijakan Projaga Cantik sudah berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi kebijakan Projaga Cantik telah di transmisikan ke bagian personalia yang tepat, yaitu kepada para Kepala Seksi dan Petugas layanan. Sehingga ini menjadi awal yang baik untuk *Out Put* yang diharapkan dari adanya Projaga Cantik ini.

Selanjutnya komunikasi antara Petugas layanan dengan masyarakat, pada saat pelayanan maupun kegiatan sosialisasi yang berkaitan dengan Projaga Cantik. Untuk mengetahui proses komunikasinya, berikut dilakukan wawancara, diantaranya dengan masyarakat atas nama RS :

> "Alhamdulillah kalau komunikasi, antara yang tidak tahu menjadi tahu, jadi apa pun yang kami tanyakan tentang informasi dan kami butuhkan di layani dan dijawab dengan baik." (Wawancara hari Sabtu, 03 November 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kemudian berikut hasil wawancara dengan SB, Ketua RT 09 RW 03 Taman Bunga Kecamatan Gerunggang :

> "Pelayanannya sangat memuaskan, kebetulan saya juga pernah mengikuti kegiatan *Official Room* di kota Pangkalpinang di Pemda sana, jadi Kepalanya yaitu Pak Armada memberikan informasi bahwa untuk pelaksanaan kegiatan di Dukcapil Pangkalpiang mendapatkan ISO 2009, itu merupakan prestasi yang bagus sekali dan di akui dunia kalau tidak salah. Itu program beliau dan pelayanannya sangat memuaskan sekali." (Wawancara hari Jumat, tanggal 09 November 2018)

Dan di wilayah berbeda, juga dilakukan wawancara dengan MP, selaku Ketua RW 01 Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Bukit Intan yang menjelaskan bahwa :

> "Bagus, karena Dukcapil ada *Door To Door* juga, mereka menyampaikan kepada warga yang tidak punya surat-surat harap di urus. Apalagi terkait akta kelahiran untuk anak, itu sangat penting untuk anak masuk sekolah." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 17 November 2018)

Selain itu, Projaga Cantik ini harus dikomunikasikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Salah satu wujud pelaksanaannya adalah sosialisasi yang dilakukan oleh Tim Kreasi dan Inovasi di Kelurahan-Kelurahan, yang sasarannya adalah para Ketua Rukun Tetangga, Ketua Rukun Warga, Tokoh Masyarakat dan Tokoh Agama. Yang kemudian diharapkan dapat disampaikan kembali ke warganya masing-masing. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar Tim Kreasi dan Inovasi, serta para implementator akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap kebijakan yang akan diterapkan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pelayanan terkait Projaga Cantik ini pun menurut beberapa warga menjelaskan bahwa sudah dikomunikasikan secara tepat, akurat, dan konsisten. Berikut beberapa hasil wawancaranya :

Pertama, wawancara dengan MP selaku Ketua RW 01 Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Bukit Intan, yang menjelaskan bahwa :

> "Tepat, karena mereka melakukan sosialisasi ke warga-warga tidak dipungut biaya, gratis. Jadi kalau bisa secepatnya KTP ini terakhir bulan Desember." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 17 November 2018)

Kedua, wawancara dengan RS, warga Kecamatan Gerunggang yang menjelaskan bahwa :

> "Sudah tepat dan konsisten, misalnya jangka waktu pembuatan akta kelahiran misalnya 7 hari, ketepatan waktunya tepat, malah sebelumnya ada informasi 5 hari sudah selesai untuk cetak akta." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 03 November 2018)

Ketiga, wawancara dengan SB, selaku Ketua RT 09 RW 03 Taman Bunga Kecamatan Gerunggang yang menjelaskan :

> "Selama saya menjadi Ketua RT dan juga selalu berhubungan dengan mereka, tepat sekali, akurat dan juga pelayanannya ramah sekali." (Wawancara hari Jumat, 09 November 2018)

Ke empat, wawancara dengan AS, selaku warga Kelurahan Selindung Baru yang berprofesi sebagai Redaktur media cetak Babel Pos yang menjelaskan :

> "Waktu itu saya lihat petugas pelayanannya sudah menjelaskan prosedur dengan akurat, dan batas waktu selesainya dokumen juga tepat." (Wawancara hari Kamis, tanggal 20 Desember 2018)

Namun jawaban-jawaban hasil wawancara tersebut belum meyakinkan bahwa variabel komunikasi dalam sosialisasi dan implementasi terkait Projaga Cantik sudah berjalan baik, maksimal

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan seusai harapan. Untuk mengetahui secara lebih mendalam, maka dilakukan wawancara mendalam untuk menganalisa keberhasilan variabel komunikasi dengan indikator transmisi, kejelasan dan konsistensi menurut Edwards III.

Dalam teori Edwards III juga di jelaskan bahwa terdapat 3 indikator yang dapat dipakai dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu :

1) Transmisi ; penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
2) Kejelasan ; komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). 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.
3) Konsistensi ; perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

diterapkan atau dijalankan). Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelakasana di lapangan (Leo Agustino, 2014: 150-151).

Dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, berdasarkan hasil wawancara ke 4 orang Tim Kreasi dan Inovasi, serta 3 orang petugas layanan pada umumnya menjelaskan bahwa 3 indikator keberhasilan variabel komunikasi di atas, untuk di ranah internal Instansi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yaitu antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan para petugas layanan tidak mengalami miskomunikasi, dengan kata lain bahwa transmisi informasi berjalan lancar. Begitu juga dengan kejelasan, hal ini terkait petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan yang diterima oleh para pelaksana kebijakan sudah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua). Tetapi kadang pada kondisi tertentu, Kepala Dinas Dukcapil Pangkalpinang juga memfleksibilitaskan prosedur dan persyaratan dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik, dengan tujuan untuk memberi kemudahan dan kepuasan bagi warga yang memang ada keperluan mendadak, mendesak dan penting. Perlakuan itu pun di berlakukan untuk penerbitan dokumen kependudukan yang bisa di terbitkan secara cepat seperti Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak, dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (karena hilang atau rusak tetapi sudah melakukan perekaman data). Ini bukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berarti terjadinya inkonsistensi, karena setiap ada perubahan kebijakan selalu di komukasikan dengan dilakukan *briefing*. Perubahan yang terjadi misalnya terkait prosedur dan persyaratan yang lebih dimudahkan oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Kebijakan itu pun tidak membingungkan petugas layanan, sehingga semua proses layanan administrasi kependudukan berjalan dengan lancar.

Namun, bagaimana diranah masyarakat ? apakah informasi sudah di transmisikan dengan baik ? konsisten dan jelaskah ?

Untuk menjawabnya, maka dilakukan wawancara ke beberapa informan, diantaranya Ketua Rukun Tetangga, Ketua Rukun Warga, dan masyarakat diwilayah berbeda dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Dalam wawancara dengan informan atas nama SB selaku Ketua RT 09 RW 03 Taman Bunga Kecamatan Gerunggang menjelaskan bahwa :

> "Program Jangkau warga adalah program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, yang tujuannya penanganan pembuatan akta kelahiran, akta kematian, akta pernikahan dan yang lain-lain. Di hari sabtu mereka tetap bertugas sampai pukul empat belas siang. Program dari Dukcapil memang ada untuk semua RT dan RW di Kota Pangkalpinang ini, yang pernah kami alami yaitu pelaksanaannya berada di Kecamatan Gerunggang. Informasi yang disampaikan dalam Projaga adalah mengenai kewarganegaraan, juga ketentuan untuk menjadi warga di Pangkalpinang, ini tentunya melalui proses perpindahan penduduk dari kota asal ke Pangkalpinang. Contoh pelayanan yang mereka sosialisasikan yaitu pelayanan hari sabtu, ekslusif mereka melaksanakan kegiatannya sangat cepat sekali, contohnya pembuatan surat menyurat dilaksanakan dalam waktu empat jam dari waktu pendaftaran sudah selesai, ini yang *One Day*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> *Service*. Waktu saya mengikuti kegiatan itu, cuma miskomunikasi saja, tapi setelah dijelaskan lebih jelas lagi rupanya mereka juga paham apa yang dikehendaki oleh Petugas. Saya pribadi belum pernah, tapi menurut cerita masyarakat ada juga terjadi, dalam hal syarat yang diperlukan ini kadang-kadang masyarakat kurang paham. Jadi masyarakat merasakan berbelit-belit, padahal tidak, dan juga dalam pelaksanaan pembuatan KTP masa lalu memang ada hambatan, tapi ini sudah lancar kembali. Hambatannya masalah peralatan yang digunakan ada *trouble*, di Kecamatan ada kesalahan teknis, rusak sehingga alat tidak bisa digunakan, jadi saat ini terpusat di Dukcapil. Untuk proses pelayanan itu melalui jenjang, kalau di RT 9 terus terang saja, apabila masyarakat memerlukan surat menyurat harus melalui RT terlebih dahulu. Sehingga administrasi RT berjalan, administrasi Kelurahan juga berjalan sehingga seluruh sirkulasi administrasi pemerintahan berjalan." (Wawancara hari Jumat, tanggal 09 November 2018)

Sedangkan hasil wawancara dengan MP selaku Ketua RW 01 Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Bukit Intan sebagai berikut :

> "Ada, sosialisasi dilakukan di kelurahan dan saya ikut. Informasi yang Dukcapil sampaikan di kelurahan antara lain mengenai akta kematian, karena selama ini kan warga yang meninggal tidak melapor, otomatis ketika Pilkada nama mereka muncul kembali. Maka di anjurkan Dukcapil setiap warga yang meninggal harus di urus akta kematiannya. Selain itu juga disarankan bagi yang sudah berusia 17 tahun harap membuat KTP, bagi yang belum punya Kartu Keluarga di anjurkan buat Kartu Keluarganya, dan terakhir ini untuk buat buku nikah. Untuk prosedur pelayanan yang diberikan petugas saya paham, karena komunikasinya bagus. Untuk miskomunikasi itu sebenarnya tidak ada, hanya saja dari Dukcapil ini pun kepengurusannya agak lama, seperti KTP kan seminggu, karena setelah difoto atau direkam kan harus menunggu di pusat juga, kadang warga ini tidak sabar, karena warga ini tidak paham. Mereka pikir setelah rekam, cetak dan langsung jadi. Makanya kami jug kasih arahan ke warga bahwa data-datanya juga kan harus di kirim ke pusat dahulu. Jadi ini karena masyarakat kurang paham saja. Saya rasa tidak terjadi kebingungan terkait apa yang petugas jelaskan, karena cara mereka menerangkan, cara sosialisasinya bagus. Untuk inkonsistensi, sebenarnya tidak lah, hanya terlambat-terlambat saja. Tapi bukan berarti mereka tidak konsisten, hanya mungkin karena ada kendala seperti karyawan Dukcapil sedikit dengan kota Pangkalpinang yang besar." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 17 November 2018).

Selanjutnya dilakukan juga wawancara ke beberapa warga yang pernah mendapat layanan dari Petugas layanan di Dinas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dukcapil Kota Pangkalpinang, dengan hasil wawancara sebagai berikut :

Pertama, IA selaku Pelajar yang baru melakukan perekaman data Kartu Tanda Penduduk Elektronik menjelaskan bahawa :

> "Sejauh ini, belum pernah mendengar Projaga, apalagi ikut kegiatan sosialisasi. Mungkin saya saja, tidak tahu kalangan masyarakat lainnya. Namun proses komunikasi petugas ke kami sudah bagus, begitu juga prosedur layanannya. Tidak ada miskomunikasi dan inkonsistensi. Dan kalau melihat dari cara petugas melayani, kebijakan yang disampaikan petugas sudah tepat, akurat dan konsisten. Namun, awal masuknya bingung mau kemana, tidak ada petugas di depan. Harusnya ada petugas di layanan informasi agar kami bisa bertanya." (Wawancara hariSabtu, tanggal 03 November 2018).

Kedua, AY selaku warga Kecamatan Bukit Intan yang berprofesi sebagai pegawai di Rumah Sakit Umum Kota Pangkalpinang menjelaskan bahwa :

> "Sementara ini belum pernah dengar tentang Projaga dan sepertinya tidak ada. Yang saya tahu bahwa ada pelayanan di hari Sabtu, tapi saya tidak tahu apakah itu masuk dalam Projaga atau tidak. Pada saat layanan, komunikasinya bagus dan jelas. Tidak ada masalah dan tidak terjadi miskomunikasi. Menurut saya apa yang disampaikan sudah tepat dan jelas, tidak ada masalah. Waktu itu lancar-lancar saja, yang disampaikan petugas tepat, akurat dan konsisten. Waktu itu saya mengurus KTP, perubahan KK, membuat KIA dan akta kelahiran. Untuk prosedurnya, yang jelas saat saya datang di pintu depan saya di sambut petugas kemudian ditanyakan mau buat apa, diarahkan ambil nomor antrian dan duduk untuk menunggu pelayanannya." (Wawancara hari Jumat, tanggal 02 November 2018)

Ketiga, RS selaku warga Kecamatan Gerunggang yang berprofesi sebagai Pegawai Harian Lepas di Dinas Pekerja Umum menjelaskan bahwa :

> "Kalau dari tingkat RT atau RW belum pernah di sosialisasikan, karena sibuk kerja mungkin ya jadi waktu di rumah kurang. Kalau dari saya rasakan belum pernah terjadi miskomunikasi. Kalau

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> informasi yang sudah disampaikan petugas sudah baik, saya rasa sudah cukup di serap diterima. Jadi seperti yang saya sampaikan tadi informasi yang disampaikan pihak Dukcapil sudah lengkap dan tepat. Apa pun yang saya tanyakan pasti dijawab. Jadi tidak bingung. Kalau misalnya prosedur, misalnya pembuatan KTP, KK, akta kelahiran itu prosedurnya dari bawah dulu, dari tingkat RT sampai tingkat Kelurahan, Camat, baru langsung ke Dukcapil. Kalau untuk prosedur, masih pakai proses, setahun yang lalu yang saya rasakan masih begitu, tidak tahu kalau sekarang. Jadi masih pakai prosedur yang lama, pakai pengantar. Mungkin kedepan lebih dipermudah, bisa langsung ke Dukcapil tanpa melalui proses yang agak panjang."(Wawancara hari Sabtu, tanggal 03 November 2018)

Ke empat, HN selaku warga Desa Temberan yang berprofesi sebagai Polisi di Polda Kepulauan Bangka Belitung menjelaskan bahwa :

> "Saya belaum pernah dengar tentang Projaga Cantik, tapi setahu saya memang ada pelayanan di hari sabtu. Waktu saya merubah Kartu Keluarga dan membuat Akta Kelahiran anak, langsung mendapatkan Kartu Identitas Anak. Tapi saya tidak tahu kalau ternyata itu program baru dari Dukcapil. Kami tidak pernah dikasih tahu Ketua RT maupun Ketua RW. Saya mengurus sendiri ke Dukcapil tanpa perantara Ketua RT."(Wawancara hari Rabu, tanggal 19 Desember 2018)

Ke lima, AS selaku warga Kelurahan Selindung Baru yang berprofesi sebagai Redaktur Media cetak di Babel Pos menjelaskan bahwa :

> "Terakhir ke Dukcapil saya merubah data di Kartu Keluarga, karena sudah punya anak, sekalian mengurus aka kelahiran anak. Saat pengambilannya saya diberikan Kartu Identitas Anak juga. Tapi saya tidak tahu apakah itu termasuk dalam Projaga Cantik. Hanya saya pernah beberapa kali membaca tentang Projaga Cantik di koran. Untuk waktu pengambilannya sudah konsisten dan tepat waktu. Pelayanannya pun sudah bagus, hanya saja tetap perlu di tambah petugas layanan. (Wawancara hari Kamis, tanggal 20 Desember 2018)

Merangkum dari hasil wawancara diatas, dapat diketahui bahwa transmisi informasi mengalami distorsi. Informasi hanya sampai di ranah Ketua RT dan Ketua RW saja. Untuk masyarakat,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

secara detail tidak mengetahui tentang Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Namun, mereka tahu tentang kegiatan pelayanan di hari sabtu, pelayanan terintegrasi dan pelayanan *One Day Stop*. Walaupun mereka tidak mengetahui tentang Projaga Cantik, tetapi mereka merasakan ada perubahan layanan yang lebih baik dari sebelumnya.

Miskomunkasi pun pernah terjadi, baik antara sesama petugas layanan maupun antara petugas dengan masyarakat. Berikut pernyataan salah satu petugas layanan bagian Operator dan Data *Base* atas nama AP mengungkapkan bahwa :

> "Contohnya, itu tadi bila menghadapi orang sakit seperti setres. Kami dapat info dari Kabid untuk turun ke lapangan hari ini untuk melakukan perekaman. Tetapi setelah kami datang, pihak keluarga bilang bahwa orangnya belum siap karena tingkat setresnya masih tinggi." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Untuk miskomunikasi di ranah masyarakat, terjadi karena mereka kurang memahami prosedur dan persyaratan untuk pembuatan dokumen kependudukan, serta tidak tahu tentang kendala-kendala yang dihadapi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Namun, setelah dijelaskan secara rinci, warga pun paham. Berikut salah satu contoh miskomunikasi antara petugas layanan dengan masyarakat, berdasarkan hasil wawancara dengan MP selaku Ketua RW 01 Kelurahan Pasir Putih Kecamatan Bukit Intan menjelaskan :

> "Miskomunikasi itu sebenarnya tidak ada, hanya saja dari Dukcapil ini pun kepengurusannya agak lama, seperti KTP kan seminggu, karena setelah difoto atau direkam kan harus menunggu di pusat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> juga, kadang warga ini tidak sabar, karena warga ini tidak paham. Mereka pikir setelah rekam, cetak dan langsung jadi. Makanya kami juga kasih arahan ke warga bahwa data-datanya juga kan harus di kirim ke pusat dahulu. Jadi ini karena masyarakat kurang paham saja." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 17 November 2018)

Pada tahap implementasi kebijakan Projaga Cantik, ditemukan permasalahan miskomunikasi yang terjadi di ranah masyarakat maupun antar Kepala Bidang dengan petugas layanan. Hal ini sebenarnya terjadi karena adanya indikator dalam variabel komunikasi yang tidak terlaksana dengan semestinya. Sebagaimana teori Edwards III bahwa ada 3 indikator untuk mengukur keberhasilan variabel komunikasi, yaitu tranmisi, kejelasan dan konsistensi. Dari permasalahan komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik, salah satunya terjadi distorsi dan ketidak jelasan terkait informasi waktu terbitnya dokumen kependudukan. Masyarakat berfikir bahwa dokumen kependudukan seperti E-KTP setelah perekaman data maka langsung cetak. Masyarakat tidak mengetahui prosedur dan proses setelah perekaman data. Sehingga informasi seperti ini seharusnya disampaikan oleh operator bagian perekaman kepada masyarakat. Ataupun informasi terkait hal seperti ini dapat disampaikan melalui *Banner* yang bisa di pajang di ruang tunggu atau antrian. Permasalahan seperti ini juga pernah terjadi di Dinas Dukcapil di Kabupaten Tana Toraja yang di ungkapkan dalam penelitian *"Implementasi kebijakan retribusi penggantian biaya cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja"*yang di lakukan oleh Wahyudin

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Anwar, Andi Gau Kadir dan Abdul Salam Muchtar pada tahun 2010, yang mengungkapkan bahwa faktor komunikasi yang terdistorsi juga menjadi penyebab implementasi program secara umum masih tidak maksimal. Jadi, variabel komunikasi merupakan hal yang harus menjadi prioritas dalam implementasi suatu kebijakan.

2. Sumber daya.

Indikator sumber-sumber daya berikut ini, menjadi rujukan untuk melihat sumber daya yang dimiliki Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik. Indikator sumber-sumber daya (Leo Agustino, 2014: 151-152), terdiri dari beberapa elemen, yaitu Staf, informasi, wewenang dan fasilitas. Ke 4 elemen tersebut tentunya saling berkaitan dalam rangka pelaksanaan pelayanan dokumen kependudukan yang telah di susun dalam kebijakan Projaga Cantik. Berikut ini penjabaran dari indikator sumber daya yang dimiliki Dinas Dukcapil Pangkalpinang dalam kebijakan Projaga Cantik, yaitu sebagai berikut :

1) Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Jumlah staf di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang secara keseluruhan yaitu 56 orang, dengan rincian 24 orang Aparatur Sipil Negara dan 32 orang Pegawai Harian Lepas atau Honorer. Jumlah Aparatur Sipil Negara yang hanya 24 orang tersebut sudah termasuk Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi dan Staf Kepegawaian atau bagian Sekretariat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Sehingga sangat lah kurang untuk bagian pelayanan dan operator tiap-tiap kegiatan pelayanan yang telah di rencanakan dalam Projaga Cantik. Untuk itu, dalam rangka mengantisipasi kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan, yang salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, tidak memadai, maupun tidak kompeten dibidangnya. Maka Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang melakukan penambahan pegawai atau staf. Namun itu pun tetap saja masih kekurangan, sehingga para Aparatur Sipil Negara maupun Pegawai Harian Lepas atau Honorer harus merangkap dalam melakukan pekerjaannya.

Hal ini sebagaimana hasil wawancara terhadap salah satu Pegawai Harian Lepas atau Honorer atas nama AW :

> "Kalau layanan turun lapangan sudah cukup, tapi kalau pelayanan di kantor masih lumayan kurang, khususnya bidang Capil, masih banyak kurang. Kerjanya yang merangkap itu sangat melelahkan. Seperti saya sendiri kadang di depan, kadang verifikasi, kadang administrasi, kadang dokumen. Ya bolak balik gitu lah." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Masih dari keterangan Pegawai Harian Lepas atau Honorer lainnya atas nama AP yang bertugas sebagai petugas layanan bagian operator menjelaskan bahwa :

> "Belum. Operator yang kurang, seharusnya 1 Kecamatan satu Operator tapi faktanya sekarang, 7 Kecamatan dengan Operator cuma 4. Untuk bagian pelayanan saya rasa cukuplah. Operator kan banyak, Operator Kecamatan, Operator KK, Operator Akta Kelahiran, Operator Akta Kematian dan perkawinan. Seharusnya kalau Operatornya satu-satu maka akan lebih mudah." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tetapi walaupun jumlah staf masih kekurangan, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik, dengan cara merangkap tugas dan pekerjaannya. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh SW selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data, bahwa :

> "Belum. Yang tahu persis Kabid Pelayanan. Tapi kalau yang sebenarnya masih kurang. Dengan jumlah pegawai yang ada, itu lah yang di berdayakan dan dimaksimalkan. Contohnya di rungan ini, satu Kabid dan tiga Kasi, tidak ada staff. Jadi semua harus turun menangani permasalahan yang dihadapi masyarakat. Misalnya pas lagi ada kerjaan, ya berhenti dulu dan melayani masyarakat dulu. Jadi strukturnya tidak sehat. Kami baru saja punya 1 staff, tapi itu pun Pegawai Harian Lepas (PHL)." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Selain jumlah staf, elemen lain yang merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan yaitu keahlian dan kemampuan sumber daya manusianya. Tentunya yang diharapkan adalah pegawai atau staf yang berkompeten di bidang dan tugasnya masing-masing. Menurut AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang bahwa selaku Pimpinan, ia sudah menempatkan pegawainya sesuai dengan kemampuannya masing-masing. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam hasil wawancara berikut ini :

> "Saya rasa sudah. Maka dari itu, penempatan pegawai misalnya untuk pelayanan di depan saya tempatkan yang berpendidikan Sarjana dengan harapan mereka bisa berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan sopan, Operator yang Diploma, petugas pencatat dan pengantar cukup SMA." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Namun demikian, menurut salah satu informan yang diwawancarai, yaitu AP selaku Petugas layanan bidang Operator dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

data *base* merasa bahwa dirinya belum berkompeten dalam bidang tugasnya, hanya saja karena tuntutan tugas maka dipaksakan untuk mampu :

> "Belum. Misalnya seperti saya bagian administrasi Data Base, harusnya S1 tapi saya D3. S1 itu untuk pengolahan data, skrip, semua, jaringan. Sebenarnya kita dipaksakan untuk mengerti dan harus." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan AT selaku petugas layanan bagian operator yang mengungkapkan bahwa :

> "Belum sangat mahir lah tapi sudah terbiasa, yang penting ada kemauan. Kalau pengen tahu dan mau mencoba hal-hal yang baru, pasti bisa. Terkait kebijakan, belum menguasai karena beliau lah pejabat yang punya kuasa, kalau kata beliau sudah di ACC dengan Kabid dan Kasi ya kami buat." (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Permasalahan yang dihadapi oleh pegawai seperti AP dan AT tersebut, tentunya disikapi oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Upaya untuk meningkatkan kemampuan Sumber daya Manusia dilakukan dengan mengadakan kegiatan pembekalan bagi seluruh pegawai di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, baik bagi Aparatur Sipil Negara maupun Honorer. Hal ini dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung Projaga Cantik.

Berikut hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang juga merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi :

> "Tanggal 24 sampai dengan 26 Oktober ini akan diadakan Bimtek *Service Excelent* untuk semua pegawai. Sebelumnya belum ada. Semua hal, kalau untuk Projaga mereka sudah tahu jadi tinggal memperkuat. Yang saya kejar ke panitia adalah standard perilaku ideal, sehingga ada pedoman perilaku yang harus dipraktekkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam kehidupan sehari-hari." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Edwards III juga mengungkapkan bahwa, faktor penunjang lainnya yang berpengaruh terhadap kinerja, kemampuan dan hasil yang diharapkan yaitu *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan Tugas Pokok fungsi (Tupoksi). Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pangkalpinang Nomor 24 Tahun 2009, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mempunyai tugas pokok melakukan sebagian urusan pemerintahan dibidang kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan perbantuan, serta mempunyai fungsi merumuskan kebijakan teknis lingkup kependudukan dan pencatatan sipil, menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, pengelolaan data penduduk, melaksanakan pelayanan teknis administratif dinas serta melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya. Begitu juga dengan SOP, telah di susun secara baku oleh Tim Kerja Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada tahun 2017, yang berjumlah sembilan orang panitia pelaksana kegiatan penyusunan SOP Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Untuk itu, tentunya dalam implementasi Projaga Cantik ini, diharapkan para petugas sudah bekerja sesuai dengan *Standar Operating Prosedur* (SOP) dan tugas pokok fungsinya masing-masing. Dari hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang juga merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi menjelaskan bahwa :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> "Saya rasa iya, barangkali adalah yang satu dua. Apalagi yang datang ke ruangan ini tidak pakai SOP. Misalnya mau cetak KTP 2 menit selesai. Secara prosedur tetap, cetak dulu setelah cetak berkas baru jalan dari depan sana. Jadi kita bekerja dengan gaya spiral, tengah belum selesai, balik lagi ke bawah, dari bawah naik lagi ke atas. Gitu gaya kerja kita, karena pelayanan yang kita berikan ini kan non fisik. Jadi berpikir spiral itu ya lentur, prosedur tetap jalan tapi mana yang didahulukan." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Hal senada juga diungkapkan oleh HS selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang mengungkapkan bahwa :

> "Kalau kami sudah sesuai SOP, tapi kadang ada lah ya yang tidak sesuai SOP. Seperti misalnya ada beberapa warga yang langsung ke Kepala Dinas dan kebijakan Kepala Dinas, agar warga tersebut segera di bantu untuk diterbitkan dokumennya." (Wawancara hariSenin, 22 Oktober 2018)

Kemudian, dalam rangkaian pelaksanaan implementasi kebijakan, tentunya harus di iringi dengan evaluasi kinerja para implementator dengan harapan dapat memperbaiki kekurangan yang terjadi pada saat kegiatan pelayanan dilaksanakan. Hal ini pun telah dilakukan oleh Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Hal ini sebagaimana disampaikan oleh AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang juga merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi :

> "Mereka masing-masing ada kontrak, kita nilai, ada raportnya. Ada evaluasi proses yang berjalan tiap hari, tiap minggu, ada evaluasi hasil. Cuma kadang evaluasi tidak tercatat, liat situasi, evaluasi proses ya kita kumpulkan kita *briefing*. Kalau evaluasi hasil dilaksanakan tiap tahun, mereka punya raport yang berpengaruh terhadap sistem penilaian kinerja. (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Hal ini pun sama seperti yang disampaikan oleh SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk bahwa :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> "Ada, misalnya di bidang saya mereka harus membuat laporan setiap hari dari petugas, dan untuk penilaian kinerja mereka juga. Dan setiap 3 bulan sekali ada penilai kinerja mereka."(Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Namun pelaksanaan evaluasi kinerja para implementator Projaga Cantik ini tidak rutin, hanya pada saat tertentu saja ketika ditemukannya permasalahan dalam pelayanan. Sistem dan proses evaluasi kinerjanya ada yang dilakukan oleh masing-masing Kepala Bidang dan ada juga yang langsung di sampaikan oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang selaku Ketua Tim Kreasi dan Inovasi. Seharusnya kegiatan analisa dan evaluasi Projaga Cantik, harus diagendakan secara rutin minimal satu bulan sekali agar adanya komunikasi yang intensif antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan petugas layanan seperti penyampaian laporan perkembangan terkait pelayanan, laporan terkait apabila ditemukannya permasalahan dan kendala selama implementasi kebijakan Projaga Cantik. Dengan adanya laporan rutin, maka permasalahan yang ada dapat di analisa dan di evaluasi oleh Pengambil Kebijakan dalam hal ini Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang.

2) Informasi ; dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Terkait hal ini, implementator kebijakan yaitu para petugas layanan sudah melaksanakan kebijakan dan perintah yang diberikan oleh masing-masing Kepala Bidangnya sesuai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dengan arahan Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Sebagaimana yang disampaikan oleh salah satu petugas layanan atas nama AW yang melaksanakan kegiatan pelayanan sesuai dengan arahan Kepala Bidangnya masing-masing yaitu :

> "Kalau awal mau turun kan ada sosialisasi, kita undang Kepala Sekolah kalau kegiatannya di sekolah. Kita panggil seluruh Pak RT, seluruh Kelurahan, Kecamatan, kita panggil perwakilannya 2 orang. Intimya kita sampaikan kegiatan yang akan kita laksanakan dan tujuannya apa. Ada juga lewat Pamflet." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Untuk melihat kepatuhan para Implementator, maka masing-masing Kepala Bidang mewajibkan para pegawainya khususnya petugas di bagian pelayanan dan operator untuk membuat laporan secara berkala. Hal ini sebagaimana seperti yang disampaikan oleh SP selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

> "Ada, misalnya di bidang saya mereka harus membuat laporan setiap hari dari petugas, dan untuk penilaian kinerja mereka juga. Dan setiap 3 bulan sekali ada penilai kinerja mereka."(Wawancara hari Sabtu, 20 Oktober 2018)

Laporan yang dibuat para pegawai seperti Petugas Layanan, Operator maupun Staf, memiliki fungsi sebagai bahan laporan terkait kinerja, yang dilaporkan ke masing-masing Kepala Bidang untuk dinilai dan diteruskan ke Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Tidak ada bedanya antara Aparatur Sipil Negara

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

maupun Pegawai Kontrak, keduanya memilki kewajiban untuk patuh terhadap aturan yang berlaku di Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dan berkewajiban membuat laporan pelaksanaan tugas yang fungsinya sebagai Sistem Manajemen Kinerja. Bagi yang kinerjanya buruk maka akan dipanggil dan mendapatkan teguran maupun surat peringatan. Terlebih lagi untuk para Pegawai Kontrak, apabila laporan kinerjanya buruk, dampaknya yaitu tidak dilakukan perpanjangan kontrak kerja.

3) Wewenang, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksankan. Kewenangan merupakan otoritas atau legitimasi bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik. Ketika wewenang itu nihil, maka kekuatan para implementator dimata publik tidak terlegitimasi, sehingga dapat menggagalkan proses implementasi kebijakan. Berkenaan dengan hal tersebut, Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang telah mempersiapkan surat tugas bagi petugas layanan dan para petugas operator yang akan turun ke lapangan. Contohnya yaitu surat tugas Nomor : 800 / 13623 / DISDUKCAPIL/ V / 2018 tanggal 10 Mei 2018 tentang pelaksaaan kegiatan pemutakhiran dokumen akta pencatatan sipil. Yang menugaskan 25 orang pegawainya untuk melaksanakan tugas pelayanan keliling akta pencatatan sipil ke Sekolah Lanjutan Tingkat Atas (SLTA) dan Kelurahan dengan tugas mendata, memverifikasi, dan memberikan hasil pendataan berupa dokumen akta pencatatan sipil. Selain untuk petugas yang turun ke

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

lapangan, petugas yang ada di kantor pun melaksanakan tugasnya dan penempatannya sesuai dengan Surat Keputusan Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Kemudian, selain surat tugas juga dibuatkan surat perjanjian kontrak kerja yang di tandatangani di awal tahun, baik bagi Aparatur Sipil Negara maupun Pegawai Harian Lepas atau Honorer.

4) Fasilitas ; fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementator mungkin memiliki staf yang mencukupi, mengerti apa yang harus dilakukannya, dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Berkaitan dengan hal tersebut, tidak bisa dipungkiri bahwa sarana prasarana menjadi fasilitas pendukung yang dibutuhkan untuk kelancaran implementasi Projaga Cantik. Dari 9 kegiatan layanan Projaga Cantik, yang terealisasi hanya 4 yaitu pelayanan *One Day Stop*, Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan tambahan hari Sabtu, dan Pelayanan Terintegrasi. Yang belum terealisasi sama sekali yaitu pelayanan melalaui sistem *On Line*, pelayanan melalui Cetak Transaksi Mandiri, pelayanan akta kelahiran di tempat melahirkan, pelayanan akta perkawinan di tempat perkawinan dan yang pernah terlaksana namun belum maksimal yaitu pelayanan *Door To Door*. Hal ini dikarenakan adanya kendala yang dihadapi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, diantaranya alat-alat yang sudah lama, sehingga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

banyak yang rusak, alat perekaman data dan *server* banyak yang mengalami kerusakan dan yang bisa digunakan saat ini hanya yang ada di Kecamatan Gabek dan Kantor Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, sedangkan di 6 Kecamatan lainnya sudah rusak semua, sehingga tidak bisa digunakan lagi. Padahal idealnya paling tidak di Kantor Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang harus memiliki 2 *Server*, agar apabila rusak masih ada cadanganya. Sarana prasarana lainnya yang belum tersedia seperti peralatan atau mesin untuk pelayanan melalui sistem *On Line*, begitu juga peralatan atau mesin untuk pelayanan melalui Cetak Transaksi Mandiri.

Sama seperti penelitian-penelitian terdahulu, variabel sumber daya menjadi kendala dalam implementasi kebijakan. Diantaranya penelitian *"Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan"* yang dilakukan oleh Suherry pada tahun 2016 yang kesimpulannya bahwa dalam pelaksanaannya tidak seperti yang diharapkan dan terkendala oleh ketersediaan pegawai yang berkompeten dan sarana prasarana kerja yang tidak memadai. Begitu juga dengan penelitian terdahulu yang berjudul *"Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kotamobagu Selatan"* yang dilakukan oleh Ika Indriana, Sarah Sambiran dan Neni Kumayas pada tahun 2018 yang kesimpulannya bahwa pelaksanaan Program Keluarga Berencana (KB) di Kotamobagu terkendala jumlah tenaga kesahatan yang cuma satu

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

orang pada puskesmas Kotamobagu, tidak adanya anggaran program KB dan alat kontrasepsi terkadang tidak tersedia. Dari 2 penelitian terdahulu tersebut juga memilki kesamaan kendala seperti yang dihadapi oleh Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dalam implementasi Projaga Cantik. Indikator-indikator sumber daya yang memiliki keterbatasan diantaranya jumlah staf yang kurang, keahlian sumber daya manusianya, fasilitas fisik atau sarana prasarana yang rusak, kurang, bahkan belum tersedia. Idealnya, memamg indikator-indikator tersebut harus ada dan siap dalam rangka untuk mencapai tujuan dari implementasi kebijakan Projaga Cantik. Namun, apabila harus menunggu lengkapnya sarana prasarana, mencukupinya jumlah staf maka kebijakan tidak bisa dijalani. Untuk itu, sebagai pengambil kebijakan apa yang dilakukan oleh Kepala Dinas Dukcapil sudah benar dan baik. Dengan memberdayakan pegawai yang ada saat ini, walaupun harus rangkap tugas atau pekerjaan dan mengusahakan adanya pelatihan atau bimbingan teknis untuk meningkatkan kinerja maupun mutu pelayanan dalam rangka mendukung implementasi kebijakan Projaga Cantik. Selanjutnya untuk sarana prasarana maupun biaya operasional tentunya harus tetap diusahakan dengan melakukan koordinasi kepada Pemerintah Kota Pangkalpinang maupun DPRD Kota Pangkalpinang, agar 5 kegiatan pelayanan dalam Projaga Cantik dapat segera direalisasikan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya.

3. Disposisi (Sikap Pelaksana)

Jika implementasi kebijakan Projaga Cantik ingin efektif, maka para pelaksana kebijakan dalam hal ini Tiin Kreasi dan Inovasi, serta petugas layanan harus mengetahui apa yang akan dilakukan dan juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya, sehingga dalam praktiknya tidak terjadi bias. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi, menurut George C. Edwards III dalam (Leo Agustino, 2014: 152-153) adalah pengangkatan birokrat dan insentif.

Pertama, Pengangkatan birokrat akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil yang ada tidak melaksanakan kebijakan-kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat tinggi. Dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Secara birokrasi, semua unsur yang ada mulai dari Kepala Dinas, Kepala Bidang, Kepala Seksi, Staf bagian Sekretariat, Petugas Layanan dan Operator dapat bekerjasama dalam menjalankan kebijakan Pimpinan, terkait implementasi Projaga Cantik ini. Kepatuhan terhadap kebijakan dan aturan yang diberlakukan oleh Kepala Dinas selaku Pimpinan dalam instansi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berjalan sebagaimana mestinya tanpa ada

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

permasalahan ataupun komplain dari pegawainya. Misalnya seperti adanya rangkap tugas dan pekerjaan karena faktor kurangnya pegawai. Jadi semuanya sudah terintegrasi dengan baik.

Permasalahan yang berkaitan dengan variabel Disposisi (Sikap Pelaksana) yaitu ketidakpatuhan dalam menjalankan kebijakan yang diinginkan pejabat tinggi, pernah juga terjadi dalam proses implementasi penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang, yang diketahui dari penelitian terdahulu yang berjudul "*Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV/AIDS (Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang*" yang dilakukan oleh Sylfia Rizzana pada tahun 2017 dengan hasil kesimpulan bahwa kepatuhan dan kerjasama semua *Stake Holder* dalam menjalankan kebijakan masih tampak kurang, walaupun sudah berulang kali dijelaskan bahwa permasalahan HIV/AIDS merupakan permasalahan kompleks yang membutuhkan kerjasama banyak *Stake Holder*, sehingga terjadilah *Bad Implementation.* Sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Rina Setyati dan Warsito Utomo yang berjudul "*Implementasi Kebijakan penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perumahan Kota Banjarbaru*" yang dilakukan pada tahun 2015, dengan kesimpulan bahwa ada berbagai tindakan ketidaktaatan yang dilakukan oleh Pengembang terhadap kebijakan Ruang Terbuka Hjau (RTH) dan tidak tersedianya RTH. Ketidaktaatan ini adalah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

faktor tidak mematuhi hukum selektif, ekonomi dan kepentingan pribadi atau organisasi.

Dalam 2 penelitian implementasi kebijakan diatas, terjadinya ketidakpatuhan saat menjalankan kebijakan yang diinginkan pejabat tinggi. Namun hal ini tidak terjadi di Dinas Dukcapil Pangkalpinang dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik, sehingga dapat dikatakan bahwa para implementator dari Projaga Cantik telah melaksanakan indikator kepatuhan terhadap kebijakan yang diinginkan Pimpinan yang merupakan variabel diposisi (Sikap Pelaksana). Sehinga hal ini menjadi salah satu kekuatan bagi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang untuk mendukung implementasi kebijakan Projaga Cantik.

Kedua, Insentif, Edwards III menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecenderungan para pelaksana adalah dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan mereka sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. 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 atau organisasi. Berkaitan dengan hal ini, Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berupaya memberikan insentif bagi semua pegawainya yang melaksanakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

tugas pelayanan tambahan hari Sabtu. Sumber anggaran yaitu berasal dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Pemerintah Kota Pangkalpinang, yang nominalnya disesuaikan dengan tanggungjawab kerja, kepangkatan dan golongannya.

Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang juga merupakan Ketua Tim Kreasi dan Inovasi bahwa :

> "Setiap hari sabtu lembur. Walaupun mereka kerja delapan jam ya tetap kita bayar. Walaupun cuma bayar empat jam. Karena cuma itu yang ada. Anggarannya dari APBD. Dengan nominal, Honorer sekitar 500 sampai 600 ribu. Untuk yang PNS juga ada, tapi beda-beda." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Selain itu, dilakukan wawancara dengan HS selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang mengungkapkan bahwa

> "Uang insentif ada, besaran pembayarannya sesuai jabatan dan tanggung jawab kerja. Untuk pembaran pegawai yang kerja di hari sabtu, yang termasuk Projaga itu. Pimpinan mengusahakan anggaran lembur dari APBD".(Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Kemudian untuk meyakinkan apakah memang benar ada insentif yang diusahakan oleh Pimpinan untuk pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan di hari sabtu, maka dilakukan wawancara ke petugas layanan yaitu AW yang mengungkapkan bahwa

> "Ada, anggaran dari DPRD. Tapi besarannya beda-beda. Saya sebulan sekitar 500 sampai 600 ribu. Maunya ya dapat uang lembur gini lah, kan hari sabtu seharusnya libur seperti instansi lain. Tapi karena adanya program pelayanan hari sabtu, kita jadinya kerja, yang waktunya seharusnya untuk keluarga. Kalau gak ada uang lembur mana maulah". (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan hasil wawancara, terbukti teori Edwards III yang menyatakan bahwa memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan dan dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan melaksanakan perintah dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara, baik para Kabid maupun petugas layanan sangat senang dengan adanya insentif yang diusahakan oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dan ini sangat berpengaruh terhadap semangat kerja mapun kinerja, karena adanya perhatian dari Pimpinan. Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang menamakan uang insentif ini sebagai uang *Make Up* pun mengungkapkan bahwa ini sebagai pemantik bagi pegawainya untuk lebih semangat dalam memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat.

4. **Struktur Birokrasi.**

Menurut Edwards III dalam (Leo Agustino, 2014: 153-154), bahwa walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasi karena terdapatnya kelemahan dalam Struktur Birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika Struktur Birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menyebagiankan sumber daya - sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik.

Dalam ranah implementasi Projaga Cantik, Struktur Birokrasi yang ada telah efektif bagi pembuat kebijakan dan penerima kebijakan. Dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik kerjasama antara Tim Kreasi dan Inovasi serta petugas layanan sebagai implementator kebijakan sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat dari adanya koordinasi antara Kepala Dinas dengan para Kepala Bidang, serta koordinasi antara Kepala Bidang dengan Kepala Seksi dan petugas layanan. Jadi walaupun mengalami kekurangan jumlah pegawai dan rangkap tugas, tidak terdapat kelemahan dalam Struktur Birokrasi. Selain itu, koordinasi antara Dukcapil dan birokrat setingkat diatasnya juga sudah terlaksana.

Salah satu yang dilakukan Tim Kreasi dan Inovasi agar program tetap berjalan dan sebagai wujud dukungan terhadap kebijakan yang telah diputuskan adalah dengan selalu berkoordinasi antar pengambil kebijakan dengan implementator, maupun dengan Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang. Sehingga adanya dukungan dari DPRD Kota Pangkalpinang seperti disetujuinya anggaran lembur, sehingga program pelayanan tambahan hari sabtu dapat terlaksana.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan SW selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data bahwa :

> "Pastinya dukung, bentuk dukungannya seperti *support* anggaran lembur. Sehingga berjalanlah program pelayanan hari sabtu. Untuk Pemkot, PLT Walikota sudah pernah kirim surat untuk penambahan alat-alat, server dan sebagainya sesuai kebutuhan. Tapi saat mau eksekusi, karena keterbatasan dana ya mental lagi. Jadi harus bersabar, tapi kan kita gak tahu yang menjadi prioritas Pemerintah Kota itu apa. Jadi kita tidak tahu, apa pendekatan dari Dukcapilnya yang kurang, karena proses penganggaran untuk APBD sudah di plot oleh TAPD, misalnya Dukcapil hanya sekian. Sepanjang yang sudah kami lalui, karena kondisi anggaran PAD Pangkalpinang memang kecil, belum lagi ada program pembangunan rumah sakit umum, jadi otomatis anggaran untuk seluruh dinas "hidup segan mati tak mau". Prinsipnya Pemerintah Kota pasti mendukung apalagi untuk perbaikan pelayanan, cuma karena kondisi PAD Kota Pangkalpinang memang kecil, kemudian ada Program Pemerintah yang menjadi prioritas, memang sudah di tentukan Pagu masing-masing Dinas." (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Bentuk dukungan lainnnya dari Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang yaitu disetujuinya pelaksanaan kegiatan Bimbingan Teknis (Bimtek) untuk seluruh pegawai Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, baik bagi Aparatur Sipil Negara maupun Honorer yang dilaksanakan pada tanggal 24 Oktober sampai dengan 26 Oktober 2018 di Hotel Sahid Bangka. Tujuan Bimtek tersebut yaitu untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkelanjutan. Serta diharapkan setelah Bimtek, para petugas layanan dapat menerapkan Standard Perilaku Ideal yang dijadikan pedoman dalam pelayanan publik.

Upaya untuk saling berkoordinasi dan kerjasama antar pengambil kebijakan, implementator, Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang ini bisa menjadi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

contoh bagi Dinas Kesehatan dan Puskesmas di Kotamobagu Selatan. Karena dari hasil Penelitian yang dilakukan oleh Ika Indriana, Sarah Sambiran dan Neni Kumayas pada tahun 2018 dengan judul penelitian "*Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kotamobagu*" mengungkapkan bahwa kurangnya kerjasama, koordinasi dan sosialisasi dalam pelaksanaan Program KB, sehingga implementasinya tidak maksimal. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Sylfia Rizzana pada tahun 2017 dengan judul penelitian "*Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV/AIDS (Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang*", mengungkapkan hasil bahwa implementasi kebijakan penanggulangan HIV/AIDS salah satunya terkendala karena kurang terjalinnya komunikasi dan kerjasama yang baik dari *Stake Holder*. Jadi untuk Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang yang saat ini terus berupaya dalam mengimplementasi kebijakan Projaga Cantik, bahwa harus terus diupayakan adanya kerjasama dan koordinasi yang berkelanjutan baik antara pengambil kebijakan dengan implementator, maupun ke *Stake Holder* lainnya seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang, agar tidak terjadi *bad implementation* seperti penelitian terdahulu terkait implementasi kebijakan yang ada di Kotamobagu Selatan dan Kabupaten Malang.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dua karakteristik, menurut Edwards III yang dapat mendongkrak kinerja Struktur Birokrasi/Organisasi ke arah yang lebih baik, yaitu :

1. Melaksanakan *Standard Operating Prosedures* (SOP).

   SOP adalah suatu kebijakan rutin yang memungkinkan para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Melaksanakan fragmentasi.

   Pelaksanan fragmentasi adalah upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Dari 9 kegiatan pelayanan yang merupakan perwujudan Projaga Cantik, sudah terlaksana 4 kegiatan yaitu pelayanan *One Day Stop*, Survei Kepuasan Masyarakat, pelayanan tambahan hari sabtu, dan pelayanan terintegrasi, idealnya dilaksanakan dengan berpedoman kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah disusun oleh Panitia Pelaksana Kegiatan Penyusunan Standar Operasional Prosedur Lingkup Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Dalam SOP tersebut, dijabarkan secara lengkap dan rinci terkait tugas pokok dan fungsi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berdasarkan Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 56 Tahun 2016 bagian ke 10. Di dalam SOP yang di susun dan ditandatangani oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang selaku Pengarah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam Panitia pelaksana kegiatan penyusunan SOP tahun 2017 tersebut, dijabarkan mulai dari tugas pokok dan fungsi Kepala Dinas, Sekretaris, Bidang pelayanan pendaftaran penduduk, Bidang pelayanan pencatatan sipil, Bidang PIAK dan pemanfaatan data. Selain itu juga, dalam SOP dijabarkan pula lembar kerja identifikasi kegiatan, uraian prosedur pengurusan dokumen, sampai dengan pengambilan dokumen. Pertanyaanya adalah, apakah kegiatan pelayanan dalam Projaga Cantik tersebut sudah diimplementasikan berdasarkan SOP ?

Berdasarkan hasil wawancara dengan AW selaku petugas layanan bidang Pencatatan Sipil mengungkapkan bahwa

> "SOPnya ada, bukunya tebal sekali dan prosedurnya juga panjang. Sepertinya saat ini lebih banyak diambil alih langsung oleh Kepala Dinas yang mengambil kebijakan. Agar dokumen cepat keluar" (wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Berikut hasil petikan wawancara dengan SW selaku Kepala Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data terkait pelaksanaan Projaga Cantik berdasarkan SOP

> "Hampir, ada beberapa hal yang belum sesuai SOP tapi minimal mengarah ke SOP dan produk yang dikeluarkan sesuai SOP. Dan Dukcapil Pangkalpinang sudah pernah dapat ISO terkait pelaksanaan SOP" (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Pernyataan ini pun di perkuat dengan hasil wawancara dengan AR selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang

> "Iya, untuk pegawai sudah sesuai SOP. Yang tidak sesuai SOP ya saya. Misalnya seperti yang langsung datang ke ruang saya secara langsung, tapi ini karena ada pertimbangan lain. Tapi itu untuk mempermudah. Itu biasa lah dalam birokrasi. SOP sudah ada, cuma terlalu panjang. Ada beberapa *Step*, jadi sudah saya minta perbaiki di bidang-bidang. Itu lah yang memakan waktu dan mengganggu program. Jadi saya tambahkan Program *Semedi* saja,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> Sejam mesti jadi, untuk beberapa dokumen seperti KTP, KIA dan KK." (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Dalam pelaksanaannya, terkadang tidak sesuai dengan SOP. Itu pun diakui oleh Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Tetapi tujuannya adalah untuk membantu dan mempermudah proses pelayanan agar masyarakat merasa puas.

Kemudian indikator ke 2 dalam variabel Struktur Birokrasi menurut teori Edwards III yaitu melaksanakan fragmentasi yang merupakan indikator dalam mendongkrak kinerja Struktur Birokrasi yaitu dengan penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai, seperti pembagian kerja ke para Kepala Bidang dan Kepala Seksi. Dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik ini, fragmentasi hanya di ranah tingkat Kepala Bidang dan Kepala Seksi saja. Namun untuk para implementator seperti petugas layanan, fragmentasi masih terkendala jumlah petugas layanan sehingga terjadinya rangkap tugas dan pekerjaan.

Berikut ini hasil wawancara dengan Tim Kreasi dan Inovasi yang menerangkan bahwa fragmentasi telah terlaksana dengan baik. Pertama, menurut SP selaku Tim Kreasi dan Inovasi yang menjabat sebagai Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mengungkapkan bahwa :

> "Dalam 9 kegiatan Projaga ini, ada pembagian tanggungjawab kegiatan, misalnya pembagian kerja ke para Kabid-Kabid" (Wawancara hari Sabtu, tanggal 20 Oktober 2018)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Yang kedua, hal ini juga sebagaimana yang diungkapkan oleh HS selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil yang juga Tim Kreasi dan Inovasi bahwa :

> "Sudah, terbagi-bagi dalam bidang-bidang yang ada di Dukcapil. Ada 3 bidang seperti pendaftaran penduduk, bidang pencatatan sipil, bidang pusat pengolahan data". (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Selain itu juga, diperkuat oleh pernyataan Kepala Dinas Dukcapil yaitu AR yang mengungkapkan bahwa :

> "Kita bagi habis untuk tugas. Sudah ada perannya masing-masing. Saya kasih disposisi ke masing-masing Kabid". (Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktober 2018)

Selanjutnya, berikut ini hasil wawancara dengan petugas layanan yang mengungkapkan bahwa untuk para implementator seperti petugas layanan, fragmentasi masih terkendala jumlah petugas layanan sehingga terjadinya rangkap tugas dan pekerjaan.

Wawancara dengan petugas layanan yaitu AW mengungkapkan bahwa :

> "Bagaimana mau upaya, pegawainya saja kurang, jadi mau tidak mau kerjaan harus merangkap. Pun kalau mau mengajukan pegawai kendalanya masalah anggaran. Anggaran Pemkotyang terbatas sehingga kerjaan kami harus merangkap. Jadi ya penyebaran tanggung jawab masih terkendala jumlah pegawai yang kurang".(Wawancara hari Senin, tanggal 22 Oktoher 2018)

Petugas layanan lainnya yaitu AP juga mengungkapkan terkait fragmentasi yang belum terlaksana di tingkat implementator, bahwa :

> "Pembagian tugas pasti ada, misalnya terkait Projaga, bagian pelayanan, bagian operator, bagian informasi. Tetapi operator yang kurang, seharusnya satu Kecamatan satu Operator tapi faktanya sekarang, tujuh Kecamatan dengan operator cuma empat. Operator kan banyak, operator kecamatan, operator kk, operator akta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

> kelahiran, operator akta kematian dan perkawinan. Seharusnya kalau operatornya satu-satu maka akan lebih mudah". (Wawancara hari Rabu, tanggal 07 November 2018)

Belum terlaksananya fragmentasi di ranah implementator yang merupakan indikator ke 2 dalam variabel Struktur Birokrasi menurut teori Edwards III ini, menyebabkan kinerja pada Struktur Birokrasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tidak bisa maksimal, karena penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai terkendala oleh jumlah petugas layanan dan operator. Ditambah lagi dengan kondisi adanya petugas-petugas layanan yang tidak mau di pindah tugaskan atau mutasi ke bidang lain karena merasa sudah nyaman di tugas dan bidangnya saat ini. Sehingga sulit bagi Kepala Dinas untuk melaksanakan mutasi internal.

Sementara untuk SOP, dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, ternyata belum sesuai SOP karena faktor prosedur yang terlalu panjang dan syarat pengajuan dokumen yang sulit untuk dipenuhi warga. Sehingga Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang mengambil kebijakan untuk tidak menerapkan SOP, jadi warga diberi kemudahan yang tujuannya untuk membantu warga agar cepat dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya. Namun ini hanya berlaku untuk beberapa dokumen saja seperti Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan cetak ulang EKTP yang rusak atau hilang dengan catatan warga tersebut sudah pernah melakukan perekaman data. Sementara untuk penelitian terdahulu,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dari 7 penelitian terdahulu yang telah dijabarkan pada Bab II, tidak ada yang membahas secara rinci terkait SOP dan fragmentasi. Sehingga kedepan diharapkan agar penelitian serupa terkait implementasi kebijakan, agar menganalisa 2 karakteristik ini (SOP dan Fragmentasi).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan pembahasan terkait Implementasi Kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, berikut kesimpulan dan saran yang dapat disampaikan :

A. Kesimpulan

Berikut ini kesimpulan yang dapat disampaikan berkaitan dengan Implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang, yaitu :

1. Dalam pandangan George C. Edwards III yaitu teori implementasi kebijakan, ada 4 variabel untuk mengungkap keberhasilan proses implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Dengan hasil bahwa dalam implementasinya, kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang belum berjalan secara maksimal, hal ini dikarenakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Projaga Cantik yang belum terlaksana secara efektif dan efisien. Namun demikan, inovasi yang disusun oleh Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang ini sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan hak dokumen kependudukannya.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang berdasarkan 4 variabel yang menjadi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

syarat utama dalam mengungkapkan keberhasilan proses implementasi dalam pandangan George C. Edwards III yaitu faktor komunikasi, ditemukan bahwa informasi terkait Projaga Cantik ternyata terdistorsi, sehingga kadang terjadi miskomunikasi antar pegawai dan antar masyarakat dengan pegawai, kemudian faktor sumber daya yang kurang mendukung seperti jaringan internet, server, listrik, petugas layanan yang kurang, sulitnya melakukan mutasi internal karena pegawai yang sudah nyaman di bidangnya tidak berkenan untuk dimutasi ke bidang lain. Walaupun jumlah pegawainya masih kurang, penyebaran tanggung jawab ke para Kepala Bidang dan Kepala Seksi pun sudah terlaksana. Untuk itu, Kepala Dinas Dukcapil berusaha ditengah keterbatasan dan berbagai kendala tersebut dengan melaksanakan bimbingan teknis bagi seluruh Pegawai Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang, dan mengimplementasikan faktor Disposisi dengan memberikan insentif bagi pegawai yang melaksanakan tugas pelayanan tambahan di hari Sabtu yang anggarannya bersumber dari APBD Kota Pangkalpinang, serta tetap berusaha agar DPRD Kota Pangkalpinang dan Pemerintah Kota Pangkalpinang dapat membantu untuk merealisasikan sarana prasana pendukung kebijakan Projaga Cantik, dengan harapan agar seluruh kegiatan yang terdapat dalam Projaga Cantik dapat terlaksana untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi Dukcapil Kota Pangkalpinang. Terakhir yaitu faktor Struktur Birokrasi, dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik ini tidak sesuai SOP karena terkendala SOP terlalu panjang dan belum terlaksananya fragmentasi di

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ranah implementator menyebabkan kinerja pada Struktur Birokrasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tidak bisa maksimal, karena penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai terkendala oleh jumlah petugas layanan dan operator.

B. Saran

Berikut ini saran yang dapat disampaikan dengan tujuan sebagai bahan masukan yang bersifat konstruktif, yaitu sebagai berikut :

1. Memperbaiki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terlalu panjang, sehingga kegiatan pelayanan yang telah tersusun dalam Projaga Cantik dapat di lakukan sesuai SOP, dengan cara membentuk Tim Kerja untuk melaksanakan evaluasi terhadap jalannya SOP agar dapat merevisi hal-hal yang harus di tambah atau dihilangkan.
2. Informasi yang terdistorsi mengakibatkan masyarakat kurang tahu tentang Projaga Cantik, maka di era teknologi dan informasi saat ini, Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dapat memanfatkan aplikasi What's App (WA) dan Instagram, untuk mensosialisasikan Projaga Cantik. Selain itu, dapat juga disampaikan dengan memasang *Banner* tentang Projaga cantik di beberapa tempat di kantor Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang seperti di ruang tunggu antrian pelayanan.
3. Membentuk Tim Evaluasi untuk melaksanakan evaluasi secara berkala terkait implementasi kebijakan Projaga Cantik yang sudah terlaksana, tidak harus menunggu saat ada permasalahan saja.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang untuk melakukan penambahan petugas layanan seperti operator Data *Base*, petugas bagian loket pelayanan dan petugas lapangan, sehingga tidak ada rangkap tugas yang dapat mengggganggu kualitas pelayanan.
5. Berkoordinasi dengan Pemerintah Kota Pangkalpinang dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Pangkalpinang terkait anggaran, sarana prasarana dan bimbingan teknis bagi pegawai Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang. Agar lima kegiatan Projaga Cantik yang belum terealisasi, dapat direalisasikan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

Agustino, Leo. 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Bungin Burhan. 2007.*Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya.* Jakarta: Kencana.

Edwards George C. 1980. *Implementingf Public Policy.* Washington, D.C: Congresional Quartely Press.

Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Penelitian Beserta Contoh Proposal Kualitatif).* Bandung: Alfabeta.

Rahman, Bustami dan Ibrahim. 2009. *Menyusun Proposal Penelitian. Pangkalpinang*: UBB Press.

Silalahi, Ulber. 2009. *Metode Penelitian Sosial.* Bandung: PT. Refika Aditama.

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi).* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods).* Bandung: Alfabeta.

Suharto, Edi. 2010. *Analisis Kebijakan Publik: Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial.* Bandung: Alfabeta.

Sujarweni V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Yamin, Martinis. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif).* Jakarta: Gaung Persada Perss.

Jurnal :

Andi Ardiana Islamia Poetri, Muhammad Tamar dan Abdul Salam Muchtar.(2010). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kesehatan Bersubsidi di Puskesmas Salo Kecamatan Watang Sawitto Kabupaten Pinrang. Government : *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.3 No.1 Januari. ISSN : 1979-5645. Melalui http://media.neliti.com(07/31/18).

Fajar Sidik.(2015). Implementasi Program Jaminan Pendidikan Daerah di Kota Yogyakarta.*Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Universitas Gajah*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Mada, Vol. 19 No. 1 Mei. ISSN : 0852-9213. Melalui https://journal.ugm.ac.id(07/31/18).

Ika Indriana, Sarah Sambiran dan Neni Kumayas. (2018). Implementasi Program Keluarga Berencana di Kecamatan Kotamobagu Selatan Kotamobagu. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Samratulangi*, Vol. 1 No. 1 Tahun 2018. ISSN : 2337-5736.Melalui https://ejournal.unsrat.ac.id. (07/31/18).

Rina Setyati dan Warsito Utomo.(2015). Implementasi Kebijakan penataan Ruang Terbuka Hijau Kawasan Perumahan Kota Banjarbaru. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik Universitas Gajah Mada*, Vol. 19 No. 1 Mei. ISSN : 0852-9213.Melalui https://journal.ugm.ac.id (07/31/18).

Suherry.(2016). Implementasi Kebijakan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2007 tentang Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Bintan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Kajian Politik Daerah*, Vol. 1 No. 2 September 2016. p ISSN : 2503-4685. E ISSN : 2528-0724. Melalui http://mail.upstegal.ac.id (07/31/18).

Sylfia Rizzana.(2017). Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV/AIDS (Studi Implementasi Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Penanggulangan HIV/AIDS di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang*,Vol. 3 No.3 pp 162-167.ISSN : 2302-2698 e-ISSN 2503-2887. Melalui http://www.ejournalfia.ub.ac.id (07/31/18).

Wahyudin Anwar, Andi Gau Kadir dan Abdul Salam Muchtar.(2010). Implementasi Kebijakan Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Tana Toraja. *Government : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol.3 No.2 Juli. ISSN : 1979-5645. Melalui http://www.neliti.com (07/31/18).

Dokumen Lain :

Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang semester I Januari s.d Juni tahun 2016.

Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang semester II Juli s.d Desember tahun 2016.

Laporan Survei Kepuasaan Masyarakat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang semester I Januari s.d Juni tahun 2017.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Surat kabar :

Zky (2016, 27 September).Layanan KTP *Online* Belum Maksimal dalam *Bangka Pos.*

Iya (2017, 16 Maret). Blangko E-KTP Masih Kosong dalam *Babel Pos.*

Ara (2018, 5 Maret). Disdukcapil Tak Libur Sabtu dalam *Bangka Pos.*

Edw (2018, 18 April). Semua Sudah Rekam E-KTP dalam *Bangka Pos.*

(2017, 29 April). Tak Bisa Cetak E-KTP dalam *Bangka Pos.*

Krisyanidayati (2018, 28 Maret). Tak Bisa Lakukan Perekaman E-KTP, Disdukcapil Jemput Bola dalam *Bangka Pos.*

Dedy (2018, 2 April). Disdukcapil Pangkalpinang Dapat Penghargaan Terbaik Kedua se Indonesia dalam *Bangka Pos.*

Edwardi (2018, 17 April). Elis Mengaku Bikin E-KTP Cukup 3 Jam dalam *Bangka Pos.*

Edwardi (2018, 19 April) Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Dukcapil Pangkalpinang Capai 96,81 Persen dalam *Bangka Pos.*

Edwardi (2018, 11 Mei). Dukcapil Kota Pangkalpinang siapkan Program Semedi dalam *Bangka Pos.*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

PEDOMAN OBSERVASI
IMPLEMENTASI PROJAGA CANTIK
DINAS DUKCAPIL KOTA PANGKALPINANG

Dalam Observasi yang dilakukan, peneliti akan mendalami implementasi Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang dengan tujuan untuk mendeskripsikan hasil implementasi Projaga Cantik Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang tersebut dan menganalisanya dengan menggunakan teori Edwards III.

Aspek yang di amati dalam observasi yaitu :

1. Sembilan unsur pelayanan dalam Projaga Cantik
2. Struktur Organisasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang
3. Tim Kreasi dan Inovasi Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang
4. Petugas layanan atau para implementator kebijakan
5. Masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan terkait Projaga Cantik, Ketua Rukun Tetangga dan Rukun Warga yang telah mengikuti sosialisasi terkait Projaga Cantik
6. Sarana dan prasarana penunjang Projaga Cantik
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Projaga Cantik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI PROJAGA CANTIK

DINAS DUKCAPILKOTA PANGKALPINANG

Pedoman wawancara untuk Tim Inovasi dan Kreasi Dinas Dukcapil Pangkalpinang

Tanggal Wawancara :

Nama Informan :

Keterangan :

I. Komunikasi :

1. Apakah ada sosialisasi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang tentang Projaga Cantik?
2. Apabila ada, siapa yang melakukannya ?
3. Apakah tujuan dilakukannya sosialisasi ?
4. Informasi apa yang disampaikan dalam sosialisasi ?
5. Siapa saja sasaran dalam melakukan sosialisasi ?
6. Bagaimana proses komunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan para implementator kebijakan ?
7. Apakah kebijakan yang disampaikan Tim Kreasi dan Inovasi tepat, akurat dan konsisten ?
8. Pernahkah terjadi miskomunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan implementator ?
9. Apakah petugas atau implementator bingung dalam menerima pesan kebijakan dari Tim Kreasi dan Inovasi ?
10. Apakah pernah atau sering terjadi inkonsistensi dalam implementasi Projaga Cantik?
11. Apakah 9 kegiatan yang ada dalam Projaga Cantik berjalan semua ?
12. Apa saja kegiatan yang sudah berjalan dan belum berjalan ? Jika ada kegiatan yang belum berjalan, apa penyebabnya ?
13. Sudah maksimal kah kegiatan yang telah berjalan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

II. Sumber Daya :

1. Apakah ada pembekalan bagi petugas sosialisasi dan petugas pelayananProjaga Cantik?
2. Bagaimana cara berkomunikasi dalam menyampaikan sosialisasi tentang Projaga Cantik?
3. Apakah jumlah implementator sudah mencukupi ?
4. Apakah ada kendala dalam proses implementasi Projaga Cantik ?
5. Apakah mereka sudah berkompeten di dalam bidang tugasnya masing-masing dan menguasai tentang kebijakan yang dijalankannya ?
6. Apakah petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Operating Prosedur (SOP) dan Tugas pokok Fungsinya masing-masing ?
7. Apakah ada evaluasi terhadap kinerja para implementator ?
8. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik?
9. Adakah anggaran uang lembur bagi petugas yang bekerja di luar jam dinas ?
10. Apakah petugas dalam melaksanakan tugasnya di lengkapi surat perintah Pimpinan ?

III. Diposisi(sikap pelaksana) :

1. Bagaimana sikap para petugas dalam mengimplementasikanProjaga Cantik? terkait kemampuan dan kemauan petugas pelaksana kebijakan.
2. Bagaimana sikap para petugas seharusnya dalam melakukan pelayanan terkait Projaga Cantik?
3. Apakah ada kendala dalam proses pelayanan ?
4. Menurut Anda, bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut ?
5. Adakah insentif yang di berikan oleh Pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang kepada para implementator ?

IV. Struktur Birokrasi :

1. Apakah kebijakan ini di dukung oleh Pimpinan Pemerintahan tingkat atas seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang?
2. Apakah struktur birokrasi yang ada bisa bekerjasama dan saling mendukung terkait implementasi Projaga Cantik?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Apakah struktur birokrasi yang ada telah efektif bagi pembuat kebijakan dan penerima kebijakan dalam implementasi Projaga Cantik?
4. Apakah koordinasi antara Dukcapil dan birokrat setingkat diatasnya sudah terlaksana ?
5. Apakah sudah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk dijadikan acuan petugas atau para implementator kebijakan ?
6. Apakah petugas melaksanakan pekerjaanya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) ?
7. Terkait pelaksanaan fragmentasi. Apakah ada upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

UNIVERSITAS TERBUKA

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI PROJAGA CANTIK

DINAS DUKCAPIL KOTA PANGKALPINANG

Pedoman wawancara untuk Petugas Layanan Projaga Cantik

Tanggal Wawancara :

Nama Informan :

Keterangan :

I. Komunikasi :

1. Apakah ada sosialisasi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang tentang Projaga Cantik?
2. Apabila ada, siapa yang melakukannya ?
3. Apakah tujuan dilakukannya sosialisasi ?
4. Informasi apa yang disampaikan dalam sosialisasi ?
5. Siapa saja sasaran dalam melakukan sosialisasi ?
6. Bagaimana proses komunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan petugas layanan ?
7. Apakah kebijakan yang disampaikan Tim Kreasi dan Inovasi tepat, akurat dan konsisten ?
8. Pernahkah terjadi miskomunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan petugas layanan ?
9. Apakah petugas layanan bingung dalam menerima pesan kebijakan dari Tim Kreasi dan Inovasi ?
10. Apakah pernah atau sering terjadi inkonsistensi dalam implementasi Projaga Cantik ?
11. Apakah 9 kegiatan yang ada dalam Projaga Cantik berjalan semua ?
12. Apa saja kegiatan yang sudah berjalan dan belum berjalan ? Jika ada kegiatan yang belum berjalan, apa penyebabnya ?
13. Sudah maksimal kah kegiatan yang telah berjalan ?

II. Sumber Daya :

1. Apakah ada pembekalan bagi petugas pelayanan Projaga Cantik?
2. Bagaimana cara berkomunikasi dalam menyampaikan sosialisasi tentang Projaga Cantik?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Apakah jumlah petugas layanan sudah mencukupi ?
4. Apakah ada kendala dalam proses implementasi Projaga Cantik ?
5. Apakah anda merasa sudah berkompeten di dalam bidang tugas masing-masing dan menguasai tentang kebijakan yang dijalankan ?
6. Apakah petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Operating Prosedur (SOP) dan Tugas pokok Fungsinya masing-masing ?
7. Apakah ada evaluasi terhadap kinerja para petugas ?
8. Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik?
9. Adakah anggaran uang lembur bagi petugas yang bekerja di luar jam dinas ?
10. Apakah petugas dalam melaksanakan tugasnya di lengkapi surat perintah Pimpinan ?

III. Diposisi(sikap pelaksana) :

1. Bagaimana sikap anda kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan ? terkait kemampuan dan kemauan petugas pelaksana kebijakan.
2. Bagaimana sikap para petugas seharusnya dalam melakukan pelayanan terkait Projaga Cantik?
3. Apakah ada kendala dalam proses pelayanan ?
4. Menurut Anda, bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut ?
5. Adakah insentif yang di berikan oleh Pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang kepada para petugas layanan ?

IV. Struktur Birokrasi :

1. Apakah kebijakan ini di dukung oleh Pimpinan Pemerintahan tingkat atas seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang ?
2. Apakah struktur birokrasi yang ada bisa bekerjasama dan saling mendukung terkait implementasi Projaga Cantik?
3. Apakah struktur birokrasi yang ada telah efektif bagi petugas layanan dalam implementasi Projaga Cantik?
4. Apakah koordinasi antara petugas layanan dan Tim Kreasi dan Inovasi sudah terlaksana ?
5. Apakah sudah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk dijadikan acuan petugas layanan kebijakan ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Apakah petugas melaksanakan pekerjaanya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) ?
7. Terkait pelaksanaan fragmentasi. Apakah ada upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI PROJAGA CANTIK

DINAS DUKCAPIL KOTA PANGKALPINANG

Pedoman wawancara untuk masyarakat pengguna layanan Projaga Cantik

Tanggal Wawancara :

Nama Informan :

Keterangan :

I. Komunikasi :

1. Apakah anda tahu tentang Projaga Cantik? jelaskan
2. Apakah ada sosialisasi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang tentang Projaga Cantik?
3. Informasi apa yang disampaikan dalam sosialisasi ?
4. Bagaimana proses komunikasi antara petugas layanan dengan anda ?
5. Apakah anda paham dengen prosedur pelayanan yang diberikan petugas ?
6. Apakah kebijakan yang disampaikan petugas tepat, akurat dan konsisten ?
7. Pernahkah terjadi miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat ?
8. Apakah masyarakat bingung dalam menerima layanan dari petugas ? Jika bingung, apa penyebabnya ?
9. Apakah pernah atau sering terjadi inkonsistensi dalam proses pelayanan oleh petugas ?

II. Sumber Daya :

1. Apakah anda paham dengan layanan yang diberikan petugas ?
2. Sepengamatan anda, apakah jumlah petugas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang sudah mencukupi ?
3. Apakah ada kendala dalam proses pelayanan yang diberikan petugas ?
4. Menurut anda, apakah mereka sudah berkompeten di dalam bidang tugasnya masing-masing dan menguasai tentang kebijakan yang dijalankannya ?

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Menurut anda, apakah petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Operating Prosedur (SOP) dan Tugas pokok Fungsinya masing-masing ?
6. Perlukah evaluasi terhadap kinerja para petugas ?
7. Bagaimana sarana dan prasarana dalam layanan yang disediakan petugas untuk anda ?
8. Perlukah anggaran uang lembur bagi petugas yang bekerja di luar jam dinas ?
9. Perlukah petugas dalam melaksanakan tugasnya di lengkapi surat perintah Pimpinan ?

III. Diposisi(sikap pelaksana) :

1. Bagaimana sikap para petugas dalam mengimplementasikan Projaga Cantik ? terkait kemampuan dan kemauan petugas pelaksana kebijakan.
2. Bagaimana sikap para petugas seharusnya dalam melakukan pelayanan terkait Projaga Cantik?
3. Apakah ada kendala dalam proses pelayanan ?
4. Menurut Anda, bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut ?
5. Perlukah insentif yang di berikan oleh Pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang kepada para petugas layanan ?

IV. Struktur Birokrasi :

1. Menurut anda, apakah kebijakan Program Jangkau Warga ini perlu di dukung oleh Pimpinan Pemerintahan tingkat atas seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang ?
2. Menurut pengamatan anda, apakah petugas layanan bisa bekerjasama dan saling mendukung dalam melayani masyarkat ?
3. Perlukah koordinasi antara Dukcapil dan birokrat setingkat diatasnya?
4. Perlukah SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk dijadikan acuan petugas pelayanan ?
5. Apakah petugas melaksanakan pekerjaanya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) ?
6. Terkait pelaksanaan fragmentasi. Perlukah penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

HASIL WAWANCARA

IMPLEMENTASI PROJAGA CANTIK

DINAS DUKCAPIL KOTA PANGKALPINANG

Pedoman wawancara untuk Tim Inovasi dan Kreasi Dinas Dukcapil Pangkalpinang

Tanggal Wawancara : Sabtu, 20 Oktober 2018

Nama Informan : SP

Keterangan : Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

No.	Pertanyaan	Jawaban
Komunikasi		
1.	Apakah ada sosialisasi dari petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang tentang Projaga Cantik ?	Ada, tiap tahun dan disampaikan tentang Projaga. Pertama kali pada tahun 2015
2.	Apabila ada, siapa yang melakukannya ?	Kepala Dinas dan para Kabid
3.	Apakah tujuan dilakukannya sosialisasi ?	Sosialisasi adanya di bidang PIAK, tapi sepengetahuan Ibu minimal biar mereka bisa menyampaikan kepada masyarakat tentang program yang akan dilaksankaan.
4.	Informasi apa yang disampaikan dalam sosialisasi ?	Semua info yang berkaitan dengan tugas dan fungsi kita masing-masing. Seperti Ibu misalnya di Bidang pendaftaran Penduduk maka

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

		menyampaikan informasi tentang pendaftaran penduduk, mulai dari KK, KTP, KIA dan segala macam, serta aturan-aturan terbaru.
5.	Siapa saja sasaran dalam melakukan sosialisasi ?	Sasarannya para Tokoh masyarkat, para RT, RW, Kelurahan dan Kecamatan.
6.	Bagaimana proses komunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan para implementator kebijakan ?	Untuk bidang Pendaftaran penduduk, apabila ada hambatan atau kendala maka petugas akan menyampaikan ke Kasi atau Kabid. Namun apabila tetap tidak bisa diselesaikan baru diteruskan ke Kepala Dinas.
7.	Apakah kebijakan yang disampaikan Tim Kreasi dan Inovasi tepat, akurat dan konsisten ?	Iya sih
8.	Pernahkah terjadi miskomunikasi antara Tim Kreasi dan Inovasi dengan implementator ?	Tetap adalah, walaupun sedikit banyak. Maka jika ada benturan, paling tidak diselaraskan setelahnya, misalnya penyampaian maksud kita gini mungkin waktu itu mereka menanggapinya lain. Tapi langsung diselsaikan agar tidak menghambat tugas.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9.	Apakah petugas atau implementator bingung dalam menerima pesan kebijakan dari Tim Kreasi dan Inovasi ?	Tidak pernah
10.	Apakah pernah atau sering terjadi inkonsistensi dalam implementasi Projaga Cantik?	Kadang-kadang, tetap ada sedikit. Misalnya saat mereka jenuh dan capek, jenuh karena nelayani rutin dari pagi sampe sore. Tetapi paling tidak tetap di beri pembinaan, dipanggil dan di beri motivasi.
11.	Apakah 9 kegiatan yang ada dalam Program Jangkau Warga berjalan semua ?	Belum semua
12.	Apa saja kegiatan yang sudah berjalan dan belum berjalan ? Jika ada kegiatan yang belum berjalan, apa penyebabnya ?	Baru *Door To Door*, pelayanan terintegrasi, pelayanan hari sabtu, *One Day Service*dan Survei Kepuasan Masyarakat.
13.	Sudah maksimal kah kegiatan yang telah berjalan ?	Belum maksimal, karena masih ada kendala seperti anggaran, listrik yang kadang mati, dan jaringan internet.

No.	**Pertanyaan**	**Jawaban**
Sumber Daya		
1.	Apakah ada pembekalan bagi petugas sosialisasi dan petugas pelayanan Projaga Cantik ?	Pembekalan tetap ada
2.	Bagaimana cara berkomunikasi dalam menyampaikan sosialisasi tentang Projaga Cantik ?	Para petugas sudah pernah dibekali dengan Bimtek *Service Excelent* agar bisa berkomunikasi dengan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

		masyarakat untuk seluruh pegawai
3.	Apakah jumlah implementator sudah mencukupi ?	Sebenarnya kurang, tapi saat ini kita memaksimalkan petugas yang ada.
4.	Apakah ada kendala dalam proses implementasi Projaga Cantik ?	Tetap ada, tapi biasanya bisa diatasi, misalnya jaringan *error*, mati lampu, alat rusak.
5.	Apakah mereka sudah berkompeten di dalam bidang tugasnya masing-masing dan menguasai tentang kebijakan yang dijalankannya ?	Iya, sudah.
6.	Apakah petugas sudah bekerja sesuai dengan Standar Operating Prosedur (SOP) dan Tugas pokok Fungsinya masing-masing ?	Iya, sudah juga.
7.	Apakah ada evaluasi terhadap kinerja para implementator ?	Ada, misalnya di bidang saya mereka harus membuat laporan setiap hari dari petugas, dan untuk penilaian kinerja mereka juga. Dan setiap 3 bulan sekali ada penilai kinerja mereka.
8.	Bagaimana sarana dan prasarana dalam implementasi kebijakan Projaga Cantik ?	Kurang sih, terutama alat-alat sudah banyak tua. Banyak yang rusak dan *error*.
9.	Adakah anggaran uang lembur bagi petugas yang bekerja di luar jam dinas ?	Ada, dari APBD Kota Pangkalpinang.
10.	Apakah petugas dalam melaksanakan tugasnya di lengkapi surat perintah Pimpinan ?	Iya, tetap dikasih surat tugas dan biasanya di dampingi RT.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

No.	Pertanyaan	Jawaban
Disposisi (Sikap Pelaksana)		
1.	Bagaimana sikap para petugas dalam mengimplementasikan Projaga Cantik ? terkait kemampuan dan kemauan petugas pelaksana kebijakan.	Kalau kemampuan dan kemampuannya Alhamdulillah. Mereka sudah bisa melaksanakan tugas yang kita emban kepada mereka.
2.	Bagaimana sikap para petugas seharusnya dalam melakukan pelayanan terkait Projaga Cantik ?	Bagus, tapi biasanya yang menilai masyarakat yang tertuang dalam Survei Kepuasan Masyarakat.
3.	Apakah ada kendala dalam proses pelayanan ?	Sarana dan Prasana yang sudah tua dan sering *error* tadi lah.
4.	Menurut Anda, bagaimana solusi untuk mengatasi kendala tersebut ?	Ya, harapannya alat kita di perbarui agar semakin mempermudah pelayanan.
5.	Adakah insentif yang di berikan oleh Pimpinan dalam hal ini Kepala Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang kepada para implementator ?	Pimpinan mengusahakan anggaran lembur dari APBD.

No.	Pertanyaan	Jawaban
Struktur Birokrasi		
1.	Apakah kebijakan ini di dukung oleh Pimpinan Pemerintahan tingkat atas seperti Pemerintah Kota Pangkalpinang dan DPRD Kota Pangkalpinang ?	Kalau Pemkot dan DPRD Alhamdulillah mendukung, misalnya mendukung angaran untuk uang lembur.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2.	Apakah struktur birokrasi yang ada bisa bekerjasama dan saling mendukung terkait implementasi Projaga Cantik ?	Iya, alhamdulilah
3.	Apakah struktur birokrasi yang ada telah efektif bagi pembuat kebijakan dan penerima kebijakan dalam implementasi Projaga Cantik ?	Iya
4.	Apakah koordinasi antara Dukcapil dan birokrat setingkat diatasnya sudah terlaksana ?	Iya sudah
5.	Apakah sudah ada SOP (Standar Operasional Prosedur) untuk dijadikan acuan petugas atau para implementator kebijakan ?	Ada, berdasarkan layanan per produk. Misalnya dalam pembuatan KK, KTP dan KIA.
6.	Apakah petugas melaksanakan pekerjaanya sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) ?	Iya sudah
7.	Terkait pelaksanaan fragmentasi. Apakah ada upaya penyebaran tanggungjawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja ?	Dalam 9 kegiatan Projaga ini ada pembagian tanggung jawab kegiatan, misalnya pembagian kerja ke para Kabid-kabid.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Data Aparatur Sipil Negara Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang

Bulan Oktober 2018

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DATA ASN /CASN DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
BULAN OKTOBER 2018

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

No.	Gelar Depan	Nama	Gelar Belakang	NIP LAMA	NIP BARU	GOL / RUANG	TMT GOL./RUANG	PENDIDIKAN TERAKHIR			KEDUDUKAN SAAT INI		TMT	TGL LAHIR	JENIS KELAMIN	KET.
								KUALIFIKASI	JURUSAN/ PROGRAM	TAHUN	ESELON	NAMA JABATAN				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	Dra	ARMADA	MM	010122976	196005031986032009	IV/c		S2	MANAJEMEN		II.b	Kepala Dinas	03/01/2017	03/05/1960	Pria	
2		WILDA NOVIANTY	SH	170021177	19621141990032001	IV/b	10/01/2007	S1	HUKUM		III.a	Sekretaris	03/01/2017	14/11/1962	Wanita	
3	-	HUSNAH	S.IP	050047589	19641201198503200l	IV/a	10/01/2009	SI	Adm. Pemerintahan	2004	III.b	Kabid Pelayanan Catatan Sipil	03/01/2017	12/01/1964	Wanita	
4	-	SALMIWATI	S.Ag	440028957	197210092000032002	IV/a	10/01/2013	S1	Agama Islam	2014	III.b	Kabid PIAK dan Pemanfaatan Data	03/01/2017	10/09/1972	Wanita	-
5	-	SRI SUTARMI	-	440022545	196009081985032003	III/d	10/01/2010	SMEA	Tata Usaha	1979	IV.a	Kasubbag. Umum & Kepegawaian	03/01/2017	09/08/1960	Wanita	
6	-	ASBAH	-	010130960	196012241981012001	III/d	10/01/2010	SMA	IPS	1981	IV.a	Kasi Pencatatan Perkawinan, dan Perceraian	03/01/2017	24/12/1960	Wanita	
7	-	BUJANG	-	010210179	196509061986091002	III/d	10/01/2011	SMEA	Tata Buku	1984	IV.a	Kasi Perubahan Status Anak,Perwarganegaraan,dan Kematian	03/01/2017	09/09/1965	Pria	
8		SOFIAH	S.IP	440026533	196809011989102001	IV/a	04/01/2014	S1	ILMU PEMERINTAHAN	2008	III.b	Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk	03/01/2017	09/01/1968	Wanita	
9	-	FERRY APRIANSYAH	SE	19790418200604l008	19790418200604l008	III/d	01/04/2015	S1	Ekonomi	2004	IVa	Kasi Pindah Datang Penduduk	03/01/2017	18/4/1979	Pria	
10	-	SHERLY OKVITARIA	S.Sos	197910072006042009	197910072006042009	III/d	10/01/2015	S1	ADMINISTRASI NEGARA	2006	IVa	Kasi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan .	03/01/2017	10/07/1979	Wanita	
11	-	AMIR HAMZAH	-	440024944	196307071986091001	III/d	01/10/2017	SMA	IPS	1995	IV.a	Kasi Sistem Informasi Adm.Kependudukan	03/01/2017	07/07/1963	Pria	
12	-	NURJANAH	SE	196909171998022001	196909171998022001	III/d	01/04/2018	S1	Ekonomi	2009	IV.a	Kasi Pencatatan Kelahiran	03/01/2017	17/09/1969	Wanita	
13	-	NOVI ADHIANTY	S.Ap	P10004782	197811102006042014	III/c	01/10/2016	SI	ADM. NEGARA	2009	IV.a	Kasubbag.Perencanaan & Keuangan	03/01/2017	11/10/1978	Wanita	
14	-	ADISTI NIRINTHA MAYANGSARI	S.SI	198510292010012012	198510292010012012	III/c	01/04/2018	SI	STATISTIKA	2008		Kasi Pendataan Penduduk	31/01/2018	29/10/1985	Wanita	
15	-	EVA MAYASAGITA	SE	197612042011012001	197612042011012001	III/c	01/04/2015	SI	EKONOMI	2000	-	Kasi Pendataan Penduduk	03/01/2017	12/04/1976	Wanita	
16	-	ESI NOFIA	SE	197606222009032002	197606222009032002	III/b	01/04/2018	S1	Ekonomi	2013	-	Pengadministrasi Akta Perkawinan & Perceraian	03/01/2017	22/6/1976	Wanita	
17		DIANA	A.Md	P10004048	198204282006042007	II/b	01/04/2018	DIII	MANJ. INFORMATIKA	2005		Pem.Bend.Pengeluaran	03/01/2017	28/4/1982	Wanita	
18	-	FENDRA ISKANDAR	S.Kom	198a08032015021002	198308032015021000	III/a	02/01/2015	S1	Teknik Informatika		-	Analis Data dan Informasi	03/01/2017	08/03/1983	Pria	
19	-	FAHRI ERRAFIIQI	A.Md	P1000735	197706022007011024	III/a	01/04/2015	DIII	BAHASA JEPANG	2000	-	ADB (Administrator Database)	03/01/2017	06/02/1977	Pria	

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

20	-	FELISIA ARIINDYAH	A.Md	198705132010012008	198705132010012008	III/a	04/01/2014	DIII	MANJ. INFORMATIKA	2007	-	Bendahara Pengeluaran	03/01/2017	13/5/1987	Wanita	
21	-	AFRI ADI SAPUTRA	A.Md	198304032010011022	198304032010011022	III/a	04/01/2014	DIII	MANJ. INFORMATIKA	2007	-	Pranata Komputer SIAK	03/01/2017	04/03/1983	Pria	
22	-	INDAH YUNIARTI	A.Md	198106192011012003	198106192011012003	II/d	1/4/2015	DIII	MANAJ. INFORMATIKA	2003	-	Pranata Komputer	03/01/2017	19/06/1981	Wanita	
23	-	KUSTIAWAN		P10007009	197802032007011018	II/c	1/4/2015	SMEA	Tata Usaha	1996		Pengurus Barang	03/01/2017	03/02/1978	Pria	
24	-	SRI MARYANTI		199102172011012001	199102172011012001	II/b	1/4/2015	SMK	Pemasaran	2009	-	Pengadministrasi Retribusi	03/01/2017	17/2/1991	Wanita	

Pangkalpinang, 02 Oktober 2018

Kepala Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang,

Drs. ARMADA, MM.
Pembina Utama Muda
Nip. 19600305 198603 1009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Data Pegawai Dengan Perjanjian Kerja atau Pegawai Harian Lepas
Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang
Bulan Oktober 2018

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DATA PEGAWAI DENGAN PERJANJIAN KERJA (PHL) PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
BULAN November 2018

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

NO	NAMA	JENIS KELAMIN	TPT LAHIR	TGL. LAHIR	NAMA JABATAN	PENDIDIKAN TERAKHIR	NOMOR SK PENUGASAN	TMT SK	PEJABAT YANG MENANDATANGANI SK	KET.
1	AJENG PUTRI LARASATI, SE.	Pr	Pk.pinang	05/02/1991	OPERATOR SIAK	S 1 Ekonomi	814/001/KEP/DISDUKCAPIL/I/2013	02/01/2018	Kepala Dinas Dukcapil	Bid. Sekretariat
2	FITRI AYU, SE.	Pr	Pk.pinang	16/04/1991	OPERATOR SIAK	S 1 Ekonomi	sda	sda	sda	Bid. Sekretariat
3	HENY RAHAYU WIRANITA, S.ST	Pr	Pk.pinang	13/08/1991	OPERATOR SIAK	D.IV Kesos	sda	sda	sda	Bid. Sekretariat
4	FIKRUL IHSAN	Lk	Palembang	27/11/1996	OPERATOR SIAK	SMK	sda	sda	sda	Bid. Sekretariat
5	APRILISA MADONA BACHARI, SE	Pr	Pk.Pinang	19/04/1989	PETUGAS PELAYANAN (FRONT OFFICE)	S1. Ekonomi	sda	sda	sda	Bid. Sekretariat
6	ARDA SAPUTRA JAYA, A.MD	Lk	Pkpinang	29/09/1981	OPERATOR SIAK	D3 Manaj.Informatika	sda	sda	sda	Bid. Capil
7	ANI WAHYUNI, A.MD	Pr	Pk.pinang	28/09/1983	OPERATOR SIAK	D3 Komp	sda	sda	sda	Bid. Capil
8	DIRA MEILIANA	Pr	Pk.pinang	07/05/1998	OPERATOR SIAK	SMK	sda	sda	sda	Bid. Capil
9	GITA DIYATRI, A.Md	Pr	Pk.pinang	07/01/1988	OPERATOR SIAK	D3.Manaj.Informatika	sda	sda	sda	Bid. Capil
10	PRELI PRIANTI	Pr	Rangpi	15/06/1991	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Capil
11	UTUT SEFTYANA, SE	Pr	Pk.Pinang	11/09/1983	OPERATOR SIAK	SI.Ekonomi	sda	sda	sda	Bid. Capil
12	OMI FACHRIZAL, A.Md	Lk	Pk.pinang	13/08/1586	OPERATOR SIAK	D3.Komp	sda	sda	sda	Bid. Capil
13	AHMAD ZUHRI, A.Md	Lk	Pk.pinang	11/01/1984	OPERATOR SIAK	D3.Akuntansi	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
14	AKHMAD TRI KURNIAWAN	Lk	Tj.Karang	20/06/1982	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
15	ADELIA PRATIWI, S.KOM	Pr	Pk.pinang	05/07/1994	OPERATOR SIAK	SI. Sistem Informasi	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
16	APRIL ANDINI	Pr	Pk.pinang	07/04/1993	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
17	CAHAYA CANDRA PRASETYA	Lk	Kediri	03/11/1982	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
18	DEVI NOPIARTI, S.ST	Pr	Pk. Pinang	15/11/1991	OPERATOR SIAK	D.IV Kesos	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
19	DESVI ARIYANI	Pr	Pk. Pinang	08/10/1996	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
20	DIAN NATALIA, SH	Pr	Pk.pinang	12/12/1985	OPERATOR SIAK	SI.Hukum	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
21	DINDA PUSPANINGRUM	Pr	Pk.pinang	06/08/1998	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
22	ERLY WAHYUNI, SE	Pr	Pk.pinang	30/06/1979	OPERATOR SIAK	SI.Ekonomi	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
23	INDRA KELANA	Lk	Pk.pinang	06/09/1985	OPERATOR SIAK	SMK	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
24	IRANTI OKKY PUTRI	Pr	Kuala Tungkal	12/12/1992	OPERATOR SIAK	SMA	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
25	SRI WULANDARI, SE	Pr	Pk.pinang	14/03/1993	OPERATOR SIAK	SI.Ekonomi	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
26	WENI WIDIASTUTI	Pr	Pk.pinang	02/07/1993	OPERATOR SIAK	D3.Komp	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
27	WAHYU CAHYADI SAPUTRA, S.Kom	Lk	Pk.pinang	15/10/1986	OPERATOR SIAK	SI.Komp	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
28	WANI KURNIATI	Pr	Pk.pinang	26/12/1987	OPERATOR SIAK	DI.Komp	sda	sda	sda	Bid. Dafduk
29	ADE EKO SAPUTRA	Lk	Pk.pinang	04/03/1983	SOPIR	SMA	814/041/KEP/DISDUKCAPIL/VII/2018	02/07/2018	sda	SOPIR
30	ERLINA SULASTIA	Pr	Pk.pinang	28/10/1974	PETUGAS KEBERSIHAN	SMA	sda	sda	sda	KEBERSIHAN
31	EDY SETIAWAN	Lk	GantiWarno	05/07/1982	PETUGAS KEAMANAN	SMA	sda	sda	sda	KEAMANAN
32	MUHAMAD BAHRI	Lk	Palembang	22/06/1990	SATPAM	SMA	sda	sda	sda	SATPAM

Pangkalpinang, 03 Desember 2018
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
DINAS DUKCAPIL

Drs. ABUBAR, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600305 198603 1 009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

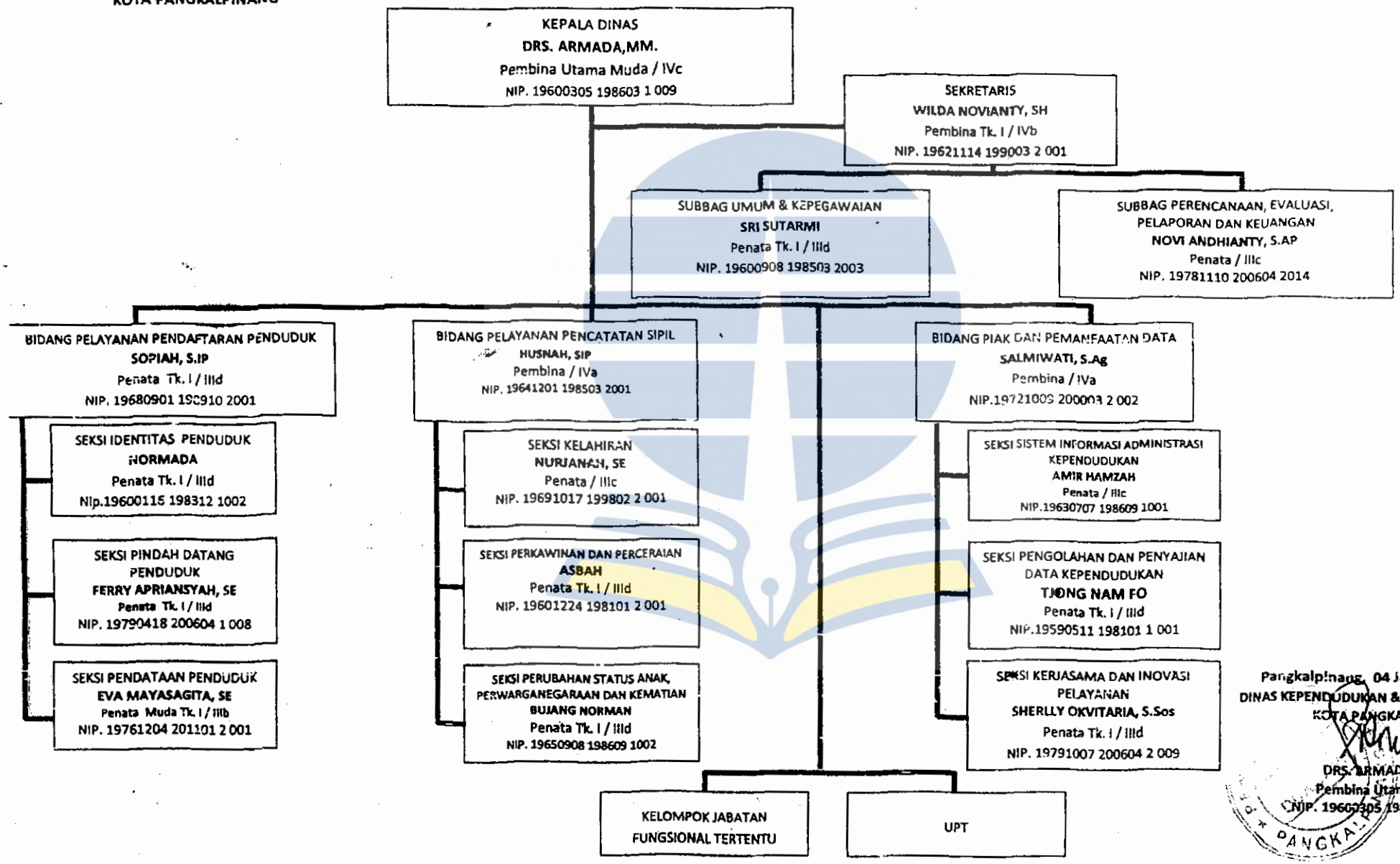
Struktur Organisasi
Dinas Dukcapil Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL
KOTA PANGKALPINANG

NOMOR : 56 TAHUN 2016
TANGGAL : 20 DESEMBER 2016



Pangkalpinang, 04 Januari 2017
DINAS KEPENDUDUKAN & PENCATATAN SIPIL
KOTA PANGKALPINANG

DRS. ARMADA, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600305 1985603 1 009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Surat Tugas bagi Petugas Layanan
Dalam Kegiatan Projaga Cantik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Alamat : Jalan Rasakunda Pangkalpinang Telp. (0717) 421142

SURAT TUGAS

NOMOR : 800 /13623/DISDUKCAPIL/V/2018

Dasar : Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
Nomor : KEP/DISDUKCAPIL/V/2018 Tanggal 10 Mei 2018 tentang Pelaksana Kegiatan PEMUTAKHIRAN DOKUMEN AKTA PENCATATAN SIPIL

MENUGASKAN

Kepada :

1 FENDRA ISKANDAR
2 FAHRI ERRAFIQI
3 AFRI ADI SYAPUTRA
4 DIANA
5 INDAH YUNIARTI
6 OMI FAHRIZAL
7 WENY WIDIASTUTI
8 GITA DIYANTRI
9 PRELI PRIANTI
10 ADELIA PRATIWI,S.Kom
11 DIRA MEILIANA
12 ANI WAHYUNI
13 APRILISA MADONA BACHARI,SE
14 DEVI NOPIARTI,S.ST
15 UTUT SEPTYANI
16 DINDA PUSPA NINGRUM
17 DESVI
18 AJENG PUTRI LARASATI,SE
19 FITRI AYU
20 HENNY RAHAYU
21 SRI WULANDARI
22 MUHAMMAD BAHRI

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

23 PALMARUM SIANTURI

24 IKHSAN

25 RANTY OKKY PUTRI

Untuk : Melaksanakan Tugas Pelayanan Keliling Akta Pencatatan Sipil ke SLTA dan Kelurahan dengan Tugas Mendata, Memverifikasi dan memberikan hasil pendataan berupa Dokumen Akta Pencatatan Sipil, sesuai dengan jadwal yg telah di tentukan.

Demikian surat tugas ini di buat sebagai dasar untuk melaksanakan tugas dan laporan pertanggung jawaban Keuangan Daerah Kota Pangkalpinang

KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PANGKALPINANG

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
DINAS DUKCAPIL

Drs. ARMADA, MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19600305 198603 1 009

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Pemerintah Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Alamat : Jalan Rasakunda Pangkalpinang Telp. (0717) 431476

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/ 66 / KESBANGPOL /X/ 2018

Dasar : a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
b. Peraturan Walikota Pangkalpinang Nomor 11 Tahun 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Pangkalpinang.

Memperhatikan : Surat dari Plh. Direktur Manager Keuangan dan Umum Nomor : 3781/UN31.UPBJJ.6/LL/2018 Tanggal 12 Oktober 2018 tentang Permohonan Izin Pengumpulan Data TAPM.

Memberi rekomendasi kepada :

Kepada :
Nama : LUSIANA
NIM : 500630361
Untuk : Melakukan Pengumpulan Data TAPM di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pangkalpinang untuk " Implementasi Program Jangkau Warga Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Pangkalpinang . (waktu pelaksanaan bulan 1 Agustus s.d 30 Desember 2018)

Dengan Ketentuan :
1. Sebelum melakukan kegiatan Penelitian/survey/riset, peneliti harus melaporkan kedatangannya kepada Pejabat setempat dengan menunjukan rekomendasi penelitian ini.
2. Penelitian/survey/riset yang dilaksanakan harus sesuai dengan judul penelitian/survey/riset yang dimaksud.
3. Harus mentaati ketentuan perundang-undangan serta mentaati norma adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku rekomendasi penelitian ini telah berakhir sedangkan pelaksanaan penelitian belum selesai, maka perpanjangan rekomendasi penelitian harus diajukan kembali kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pangkalpinang.
5. Setelah selesai melakukan penelitian agar membuat laporan secara tertulis kepada Badan kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pangkalpinang.
6. Rekomendasi penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan sebagaimana tercantum dalam butir 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Ditetapkan di Pangkalpinang
Pada tanggal 15 Oktober 2018

KEPALA BADAN KESBANGPOL
KOTA PANGKALPINANG,

PEMERINTAH KOTA PANGKALPINANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

SUHARTINI,MS,SH,MM
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19600216 198101 2 001

Tembusan disampaikan kepada Yth
1. Walikota Pangkalpinang
2. Arsip

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Surat Permohonan Ijin Pengumpulan Data TAPM

Universitas Terbuka

Unit Program Jarak Jauh (UPBJJ UT) Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

43803.pdf

KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS TERBUKA
Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ-UT) Pangkal Pinang
Jl. Pulau Bangka, Komplek Perkantoran dan Pemukiman Terpadu, Provinsi Kep. Bangka Belitung
Telepon: 0717-424986, 437949, Faksimile: 0717-436140, 431315
E-mail: ut-pangkalpinang@ut.ac.id

Nomor : 3781 /UN31.UPBJJ.6/LL/2018 12 OCT 2018
Perihal : Permohonan Izin Pengumpulan Data TAPM

Kepada
Yth. Kepala Badan Kesbangpol Kota Pangkalpinang
di - Tempat

Dalam rangka pelaksanaan pembuatan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) mahasiswa Universitas Terbuka Pangkalpinang a.n LUSIANA NIM : 500630361 Program Studi : 590 / Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (Online), dengan ini kami mengajukan permohonan izin pengumpulan data awal di Instansi yang Bapak/Ibu pimpin dengan judul **"Implementasi Program Jangkau Warga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang"**.

Tempat Penelitian : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang
Waktu Pelaksanaan Penelitian : 01 Agustus – 30 Desember 2018

Besar harapan kami agar Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pengumpulan data awal/observasi bagi mahasiswa kami. Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Plh. Direktur,
Manager Keuangan dan Umum

Umar Sumardi, S.E
NIP.197910102010121001

Tembusan :
1. Direktur Pascasarjana
2. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

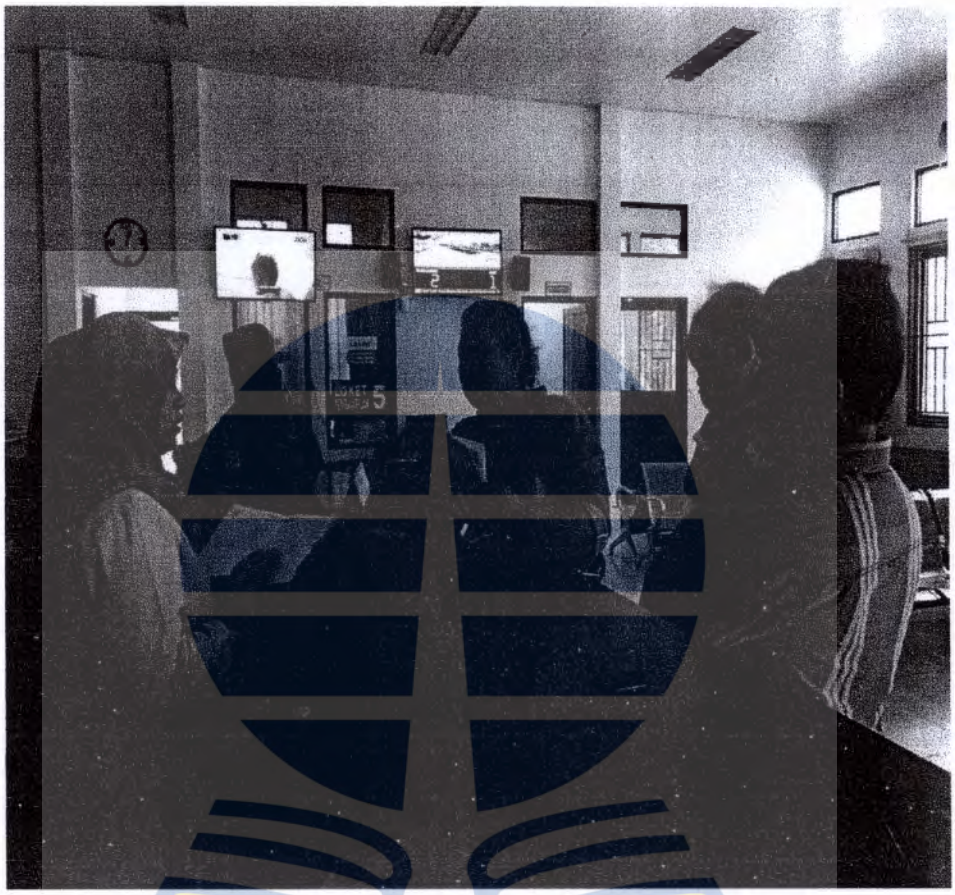
LAMPIRAN

Dokumentasi Pelayanan *One Day Stop*
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Dokumentasi Pelayanan Tambahan Hari Sabtu
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Dokumentasi saat menerima berkas terkait pengumpulan data

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Dokumentasi saat menerima berkas pengumpulan data

Bagian Sekretariatan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan
Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LAMPIRAN

Dokumentasi saat melakukan wawancara dengan Ketua RT 09 Rw 03 Kelurahan Taman Bunga Kecamatan Gerunggang Kota Pangkalpinang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka