**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN PRIMA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**DI KECAMATAN CINAMBO KOTA BANDUNG**

**Oleh : Tati Juwita**

**NPM. 158010042**

# ABSTRAK

Masalah pokok dalam penelitian ini adalah pelaksanaan Implementasi kebijakan Pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung belum optimal. Adapun kondisi riil di Kecamatan Cinambo Kota Bandung yang telah dilakukan di seksi pemerintahan yaitu terkait dengan sikap para pelaksana yaitu lamanya penyajian laporandan komunikasi antar organisasi pelaksana. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penggunaan metode semacam ini didasarkan pada pertimbangan bahwa metode ini ditujukan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan serta mengkaji secara kualitatif, bagaimana implementasi kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung (1) Ukuran dan tujuan kebijakansudah direalisasikan dan diperkuat oleh Surat Keputusan Camat Cinambo tentang standar pelayanan publik (2) Sumber daya meliputi sumber dana, sumber daya manusia dan sumber sarana prasarana yang sudah memadai (3) Karakteristik organisasi pelaksana ; sangat serius melaksanakan kebijakan pelayanan prima (4) Komunikasi antar organisasi pelaksana sudah dilaksanakan namun terkendala oleh ketidakkonsistenan pelaksana tugas di masing-masing SKPD (5) Sikap para pelaksana sudah berjalan dengan baik namun karena terkendala oleh faktor pemahaman yang berbeda-beda (6) Kondisi sosial ekonomi dan politik sudah berjalan dengan baik terbukti makin meningkatnya msyarakat yang mengurus sendiri administrasi kependudukannya. Selanjutnya kesimpulan dari penelitian ini adalah belum optimalnya impplementasi kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo dikarenakan sikap para pelaksana yang perlu ditingkatkan lagi pemahaman tentang pelayanan prima dan komunikasi antar organisasi pelaksana terutama agar konsisten tentang jadwal yang telah ditetapkan. Sebagai saran perlunya peningkatan lagi kerjasama dengan seluruh lembaga terkait dam stakeholder guna menunjang kebijakan pemerintah daerah dalam hal ini Kecamatan Cinambo untuk penertiban administrasi kependudukan Kota Bandung ke depan.

**Kata Kunci : Implementasi kebijakan, administrasi kependudukan**

***ABSTRACT***

*The main problem in this research is the implementation of the Implementation of the policy of excellent service of population administration in Kecamatan Cinambo Bandung City not yet optimal. The real condition in Sub District Cinambo Bandung that has been done in the government section that is related to the attitude of the implementers is the length of presentation of reports and communication between implementing organizations.*

*This research method is to use descriptive analysis method by using qualitative approach. The use of this method is based on the consideration that this method is intended to describe and describe and assess qualitatively, how the implementation of the policy of excellent service of population administration in Kecamatan Cinambo Bandung City.*

*From the result of the research, it can be seen that the implementation of the policy of excellent service of population administration in Cinambo Subdistrict of Bandung City (1) The size and objective of the policy has been realized and strengthened by the Decision of Camat Cinambo about the standard of public service (2) Resources include funding source, adequate infrastructure facilities (3) Characteristics of implementing organizations; (4) Communication between implementing organizations has been implemented but is constrained by the inconsistency of task implementers in each SKPD (5) The attitude of the implementers has been running well but because constrained by different factors of understanding (6) Condition socio-economic and political has been going well proven increasingly msyarakat who take care own administration of population.*

*Furthermore, the conclusion of this research is not yet optimal implementation of policy of service of prime administration of population in sub district of Cinambo because of attitude of executor which need to be improved again understanding about excellent service and communication among implementing organization especially to be consistent about schedule which have been determined.*

*As a suggestion of the need to increase cooperation with all relevant agencies and stakeholder to support the local government policy in this case Cinambo District for the administration of population administration of Bandung in the future.*

**Keyword : Implementation of policies, population Administration**

**PENDAHULUAN**

Tata-pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik barangkali bukan merupakan hal yang baru. Namun keterkaitan antara konsep *good-governance* (tata-pemerintahan yang baik) dengan konsep public service (pelayanan publik) harus ada keseimbangan dan konkrit. Terdapat fakta bahwa betapa pentingnya pelayanan publik adalah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan dan kepentingan rakyat baik di lembaga pendidikan maupun perusahaan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik ditindaklanjuti dengan kebijakan yang implementasinya harus sesuai dengan koridor pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

Pelayanan administrasi kependudkan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Oleh karena itu, dalam menunjang terciptanya tertib administrasi dan peningkatan pelayanan publik, perlu didukung dengan adanya implementasi kebijakan yang berorientasi pada pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan visi dan misi yang akan dicapai suatu Instansi. Pemerintah telah mengeluarkan peraturan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima administrasi kependudukan kepada masyarakat dari kelembagaan sampai operasional sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan prima administrasi kependudukan yaitu Undang undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan, Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

(MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public, Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan, Peraturan Walikota Bandung Nomor 400 Tahun 2014 tentang pelimpahan sebagian urusan Walikota Bandung kepada Camat dan Lurah.

Pengembangan kebijakan publik rasionalitasnya dikembangkan pada teori yang berhubungan dengan implementasi kebijakan. Kebijakan publik mencakup seluruh bidang kehidupan yang berkaitan dengan kepentingan publik atau permasalahan orang banyak, sehingga kebijakan publik selalu terdiri dari berbagai pilihan sikap atau keputusan pemerintah yang saling berhubungan. Implementasi kebijakan merupakan salah satu aspek penting pada kebijakan pemerintah karena berhubungan dengan bagaimana kebijakan yang ditempuh dapat efektif, sehingga kebijakan tersebut dapat menyelesaikan permasalahan publik. Implementasi kebijakan pelayanan prima merupakan salah satu dimensi penyelenggaraan pemerintah yang baik yang menjadi komitmen pemerintah kepada rakyat sebagai upaya negara dalam menyediakan pelayanan yang terbaik dam memuaskan serta dapat dipertanggungjawabkan.

Kecamatan Cinambo merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kota Bandung melaksanakan tugas umum pemerintahan dan kewenangan yang dilimpahkan dari Bupati/Walikota sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 400 Tahun 2014 tentang pelimpahan sebagian urusan Walikota Bandung kepada camat dan lurah, terdiri dari 24 bidang urusan dan salah satu diantaranya adalah bidang kependudukan dan catatan sipil yang meliputi 3 bidang urusan daerah yaitu 1) Penyelenggaraan Pendaftaran kependudukan 2) Koordinasi pengelolaan informasi kependudukan 3) Penyelenggaraan Kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan. Implementasi kebijakan Pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo ditangani oleh seksi pemerintahan yang menjadi tugas pokok dan fungsinya melibatkan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dan 4 Kelurahan yang ada dibawah Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung yaitu pelayanan penerbitan KTP, penerbitan KK, pembuatan surat keterangan dan surat keterangan ahli waris. Adapun kondisi riil di Kecamatan Cinambo Kota Bandung yang telah dilakukan di seksi pemerintahan yaitu terkait dengan sikap para pelaksana yaitu lamanya penyajian laporan karena harus menunggu laporan dari kelurahan.

Permasalahan lain yang ditemui terkait dengan pelayanan prima administrasi kependudukan yaitu komunikasi antar organisasi pelaksana. Seksi pemerintahan sebagai unit pelaksana pengelola pelayanan administrasi kependudukan hanya ada 3 orang yang harus melayani 4 kelurahan dan secara vertikal harus dapat melayani Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan implementasi kebijakan Pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung yaitu operator KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai fasilitator di kecamatan dan petugas pelayanan di kelurahan yang melibatkan RT dan RW.

Kajian implementasi merupakan suatu proses merubah gagasan atau program mengenai tindakan dan bagaimana kemungkinan cara menjalankan perubahan tersebut. Dalam menganalisis bagaimana proses implementasi kebijakan itu berlangsung (secara efektif) dapat dilihat dari berbagai model impelemntasi kebiakan. Permasalahan di atas sangat erat dengan proses pelaksanaan Implementasi kebijakan pelayanan prima adminsitrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo yang dilakukan oleh para pelaksananya. Dengan melihat model implementasi dari Van Meter dan Van Horn terdapat permasalahan sikap para pelaksana dan komunikasi antar organisasi pelaksana.

Melihat permasalahan dari latar belakang tersebut itulah peneliti tertarik melakukan kajian yang lebih mendalam dan komprehensif yang akan peneliti lakukan dalam bentuk penelitian melalui penulisan tesis dengan merumuskan judul “**Analisis Implementasi Kebijakan Pelayanan Prima Administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung**”

**1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, dapat dilihat bahwa permasalahan sikap para pelaksana dan komunikasi antar organisasi pelaksana dalam memberikan layanan administrasi kependudukan. Dengan adanya implementasi pelayanan prima administrasi kependudukan diharapkan permasalahan-permasalahan tersebut dapat diatasi. Dengan mengadopsi teori implementasi Van Meter dan Van Horn (Winarno, 2007:157) dan pengaruh implementasi pelayanan prima administrasi kependudukan terhadap organisasi maka peneliti mengemukakan pernyataan masalah (*Problem Statement*) bahwa Implementasi Kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan yang dilaksanakan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung belum mencapai hasil optimal, dengan demikian maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan “Bagaimanakah Implementasi Kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung”

* 1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
     1. **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana implementasi kebijakan pelayanan prima adinistrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo Kota Bandung.

* + 1. **Kegunaan Penelitian**

1. Kegunaan teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmu-ilmu administrasi publik dan khususnya pengembangan ilmu atau teori-teori kebijakan publik yang berkaitan dengan pelayanan prima Administrasi kependudukan. Selain itu bagi peneliti diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah pengetahuan (*knowledge*) dan pengalaman (*eksperience*) yang berharga dalam menganalisa suatu fenomena dan membandingkan dengan teori-teori yang dipelajari.
2. Kegunaan praktis, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan sebagai bahan pertimbangan kepada Pemerintah Kota Bandung terutama di Kecamatan Cinambo dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan prima,

**KAJIAN PUSTAKA**

1. **Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn**

Proses Implementasi kebijakan bermula dari ketika tujuan dan sasaran ditetapkan pada awal suatu kebijakan (Winarno, 2007:151). Van Metter dan Van Horn memberikan penjelasan mengenai model dasar dari proses implementasi kebijakan yang meliputi enam variabel dan memiliki kaitan antara kebijakan dan kinerja.

Komunikasi antar Organisasi Pelaksana

K

I

N

E

R

J

A

Karakteristik organisasi pelaksana

Standar dan Tujuan Kebijakan

Sikap para pelaksana

Sumber Daya

Lingkungan : Ekonomi, Sosial dan politik

**Gambar 2.1 Model Implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn**

Sumber : Van Metter dan Van Horn dalam Winarno (2007:157)

1. **Model Implementasi Kebijakan Van Meter dan Van Horn**

Proses Implementasi kebijakan bermula dari ketika tujuan dan sasaran ditetapkan pada awal suatu kebijakan (Winarno, 2007:151). Van Metter dan Van Horn memberikan penjelasan mengenai model dasar dari proses implementasi kebijakan yang meliputi enam variabel dan memiliki kaitan antara kebijakan dan kinerja.

Komunikasi antar Organisasi Pelaksana

K

I

N

E

R

J

A

Karakteristik organisasi pelaksana

Standar dan Tujuan Kebijakan

Sikap para pelaksana

Sumber Daya

Lingkungan : Ekonomi, Sosial dan politik

**Gambar 2.1 Model Implementasi kebijakan Van Metter dan Van Horn**

Sumber : Van Metter dan Van Horn dalam Winarno (2007:157)

Bila dilihat berdasarkan teknik atau model implementasi kebijakan yang berlaku secara umum, maka model yang diperkenalkan oleh Van Metter dan Van Horn merupakan model yang paling klasik. Model ini mengandaikan bahwa implementasi kebijakan berjalan secara linier atau lurus dari kebijakan Publik, implementator dan kinerja kebijakan Publik.

Penjelasan mengenai peran dari enam variabel Menurut Van Meter dan Van Horn dalam menguraikan proses bagaimana keputusan-keputusan kebijakan dilaksanakan lebih mendalam oleh Winarno (2007 :155-156)

* + - 1. **Standar dan tujuan kebijakan**.

Kinerja implementasi kebijakan dapat diukur tingkat keberhasilannya dari satndar dan tujuan kebijakan yang bersifat realistis dengan sosio kultur yang ada di level pelaksana kebijakan. Ketika ukuran dan sasaran kebijakan terlalu ideal maka akan sulit direalisasikan.

* + - 1. **Sumber Daya**

Keberhasilan Proses implementasi kebijakan sangat tergantung dari kemampuan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Manusia merupakan sumber daya yang terpenting dalam menentukan suatu keberhasilan proses implemntasi. Tahap-tahap tertentu dari keseluruhan proses implementasi menurut adanya sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan pekerjaan yang disyaratkan oleh kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Tetapi ketika kompetensi dan kapabilitas dari sumber daya itu nihil, maka sangat sulit diharapkan.

Tetapi diluar sumber daya manusia, sumber daya lain yang perlu diperhitungkan juga ialah sumber daya financial dan sumber daya sarana dan prasarana. Karena mau tidak mau ketika sumber daya manusia yang kompeten dan kapabel telah tersedia sedangkan kucuran dana melalui anggaran tidak tersedia, maka memang terjadi persoalan sulit untuk merealisasikan apa yang hendak dituju oleh tujuan kebijakan Publik tersebut. Demikian halnya sumber daya sarana prasarana, saat sumber daya manusia giat bekerja dan kucuran dana berjalan dengan baik tetapi terbentur dengan persoalan sarana prasarana, maka hal ini pun dapat menjadi penyebab ketidakberhasilan implementasi kebijakan.

* + - 1. **Karakteristik Organisasi pelaksana**

Pusat perhatian pada agen pelaksana meliputi organisasi formal dan organisasi non formal yang akan terlibat pengimplementasian kebijakan publik. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan (publik) akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan peran agen pelaksananya. Selain itu cakupan atau luas wilayah implentasi kebijakan perlu juga diperhitungkan manakala hendak menentukan agen pelaksana maka seharusnya semakin besar pula agen yang dilibatka.

Van Metter dan Van Horn mengetengahkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam megemplementasikan kebijakan

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan
2. Tingkat pengawasan hirarki terhadap keputusan sub unit dan proses dalam badan pelaksana
3. Sumber politik suatu orgasnisasi
4. Vitalitas suatu organisasi
5. Tingkat Komunikasi “terbuka”, yang didefinisikan sebagai jaringan kerja komunikasi horizontal dan vertical secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relative tinggi dalam komunikasi dengan individu di luar organisasi
6. Kaitan formal dan informasl suatu badan dengan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.
   * + 1. **Sikap (*Disposision*) para pelaksana**

Sikap penerimaan atau penolakan dari (agen) pelaksana akan sangat banyak mempengaruhi keberhasilan atau tidaknya kinerja implementasi kebijakan Publik. Hal ini sangat mungkin terjadi oleh karena kebijakan yang dilaksanakan bukanlah hasil formulassi warga setempat yang mengenal betul persoalan dan permasalahan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan yang akan implementator laksanakan adalah kebijakan “dari atas” (*Top down*) yang sangat mungkin para pengambil keputusannya tidak mengetahui (bahkan tidak mampu menyentuh) kebutuhan, keinginanm atau permasalahan yang warga ingin selesaikan.

* + - 1. **Komunikasi antar organisasi pelaksana**

Agar kebijakan publik bisa dilaksanakan dengan efektif, menurut Van Horn dan Van Metter, apa yang menjadi standar tujuan harus dipahami oleh para individu (Impelementators). Yang bertanggung jawab atas pencapaian standar dan tujuan kebijakan, karena itu standar dan tujuan harus dikomunikasikan kepada para pelaksana. Komunikasi dalam kerangka penyampaian informasi kepada para pelaksana kebijakan tentang apa yang menjadi standar dan tujuan harus konsisten dan seragam (*Consistency dan uniformity*) dari berbagai sumber informasi.

Koordinasi merupakan mekanisme yang ampuh dalam implementasi kebijakan publik, semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka asumsinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi, begitu pula sebaiknya.

* + - 1. **Lingkungan sosial, ekonomi dan politik**

Hal terakhir yang perlu juga di perhatikan guna menilai kinerja implementasi kebijakan Publik dalam perspektif yang ditawarkan oleh Van Metter dan Van Horn adalah sejauh mana lingkungan eksternal turut mendorong keberhasilan kebijakan Publik yang telah ditetapkan. Lingkungan ekonomi, social dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi biang keladi dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu upaya untuk mengimplementasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal. Van Metter dan Van Horn juga mengajukan hipotesis bahwa lingkungan ekonomi, social dan politik dari yuridiksi atau organisasi pelaksana akan mempengaruhi karakter badan pelaksana, kecenderungan para pelaksana dan pencapaian itu sendiri. Kondisi lingkungan dapat mempunyai pengaruh yang penting pada keinginan dan kemampuan yuridiksi atau organisasi dalam mendukung struktur-struktur, vitalitas dan keahlian yang ada dalam badan administrasi maupun tingkat dukungan politik yang dimiliki. Kondisi lingkungan mungkin menyebabkan para pelaksana suatu kebijakan itu tanpa mengubah pilihan pribadi mereka tentang kebijakan itu. Akhirnya faktor-faktor lingkungan ini dipandang mempunyai pengaruh langsung pada pemberian pelayanan publik. Kondisi lingkungan mungkin memperbesar atau membatasi pencapaian, sekalipun kecenderungan para pelaksana dan kekuatan lain dalam model ini juga mempunyai pengaruh terhadap implementasi.

Satu hal yang terlihat menonjol pada gambar model implementasi menurut Van Meter dan Van Horn, yaitu model ini memperlihatkan bahwa implementasi kebijakan akan menuju “kinerja”.

Secara garis besar dapat dipahami bahwa model proses implementasi kebijakan ini mengarahkan perhatian kepada enam kelompok variabel yang mempengaruhi pemberian pelayanan publik yakni menunjukkan relevansi Standar dan tujuan kebijakan, sumber daya, komunikasi antar organisasi, karakteristik organisasi pelaksana dan sikap para pelaksana untuk melaksanakan keputusan kebijakan. Dengann kata lain model yang dikembangkan Van Metter dan Van Horn memberikan hasil berupa penjelasan dan analisa atas pencapaian atau kegagalan program. Menurut Rue dan Byars seperti dikutif Yudoyono (2003:158), tingkat pemcapaian hasil atau disebut juga kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Sedangkan kinerja organisasi dapat berupa ukuran kuantitatif maupun kualitatif untuk dapat menggambarkan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi baik pada tahap perencanaan, tahap pelaksanaan sampai dengan setelah kegiatan selesai (Muljadi, 2006:111). Bagi para analis kebijakan, model ini dapat mengarahkan focus utama dari pengukuran dampak kebijakan Publik menuju kepada penjelasan atas hasil-hasil yang diamati. Sedangkan bagi pembentuk kebijakan, model ini dapat menyadarkan mereka terhadap variabel-variabel yang ditata ulang untuk memperbaiki kinerja pelayanan Publik (Winaro, 2007:173).

**METODE PENELITIAN**

**Pendekatan penelitian**

Metode yang digunakan dalam rancangan penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif adalah karena masalah yang akan dihadapi sangat holistic (menyeluruh), kompleks, dan dinamis sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijaring dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrument seperti test, kuesioner, pedoman wawancara. Selain itu, peneliti bermaksud mengetahui dan memahami situasi sosial secara lebih mendalam.

**Tempat Dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian adalah Kecamatan Cinambo Kota Bandung. Waktu penelitian dilakukan sejak bulan Oktober 2017 sampai dengan bulan Maret 2018.

**Responden Penelitian**

Pemilihan informan sebagai sumber data atau informan dalam penelitian ini berdasarkan asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Informan yang bertindak sebagai sumber data dan informasi harus memenuhi kriteriamenjadi responden/informan dari penelitian ini adalah Pegawai Kecamatan Cinambo Kota bandung sebanyak 3 orang.

**Instrumen Penelitian**

Instrumen utama pengumpulan data pada sebuah penelitian kualitatip adalah peneliti itu sendiri atau apa yang disebut sebagai human instrument (Bungin, 2001: 71dan Danim, 2002: 135). Instrumen lain, yakni: dokumen dokumen yang berhubungan dengan implementasi kebijakan pelayanan prima, baik yang berupa pustaka/literature perpustakaan maupun dokumen yang berasal dari instansi terkait. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, dan studi dokumentasi.

**Sumber Data Penelitian**

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu obyek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (Bungin, 2001: 123).

Data dalam penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder.

Data primer, yaitu data yang diperoleh oleh informan secara langsung dengan cara observasi dan wawancara. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan adalah observasi dan indepth interview. Menurut Ritzer (1992: 74), observasi biasanya digunakan terutama untuk mengamati tingkah laku yang aktual. Dalam hal ini tipe observasi yang dipergunakan adalah tipe ‘participant as observer’ yaitu memberitahukan maksud peneliti kepada kelompok yang diteliti. Wawancara mendalami (indepth interview) akan dilakukan kepada sejumlah informan. Wawancara mencakup cara yang dipergunakan kalau seseorang untuk suatu tugas tertentu mencoba mendapatkan keterangan atau pendirian secara lisan dari seorang responden, dengan bercakap-cakap berhadapan dengan orang itu (Koentjaraningrat, 1977: 129). Wawancara bertujuan untuk mengumpulkan keterangan tentang subyek penelitian serta pendirian-pendirian mereka yang merupakan pembantu utama metode observasi (Koentjaraningrat, 1977: 162).

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung. Data ini diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu metode pengumpulan data dengan melihat beberapa literatur, antara lain catatan, buku, hubungannya dengan penelitian tersebut.

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti akan menggunkan metode wawancara tak berstruktur atau disebut juga wawancaa mendalam. Menurut Mulyana (2002: 181) wawancara tak berstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Dipilihnya metode wawancara mendalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

1. Memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya :

1. Bagaimana keadaan administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebelum adanya kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan
2. Bagaimanakah keadaan administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo

setelah adanya kebijakan pelayanan prima

1. Memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
2. Memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
3. Memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti bisa langsung memperbaiki/meluruskan yang dimaksud oleh peneliti.

Pengolahan data dilakukan secara kontinyu, yaitu selama berlangsungnya penelitian dan sesudah penelitian di lapangan. Hal ini dimaksudkan untuk menyeleksi data-data yang benar-benar diperlukan dan mendukung permasalahan serta topik yang dijadikan fokus penelitian. Karena itu dari keseluruhan data yang berhasil dikumpulkan, baik melalui pengamatan langsung, wawancara dan dokumen-dokumen pendukung, diklasifikasikan dan dikategorikan sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Sesudah penelitian lapangan, data-data yang sudah dikumpulkan dan diklasifikasikan, dianalisa kembali. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar seleksi data terus berlangsung, sehingga tingkat validitas data-data yang diperlukan semakin terjaga.

**PEMBAHASAN**

Analisis implementasi kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan dalam penelitian yang telah dilaksanakan pada kantor Kecamatan Cinambo Kota Bandung berdasarkan teori yang telah diuraikan dalam kajian pustaka dan kerangka berfikir penelitian. Alat analisisnya pada konsep dan teori yang dikemukakan oleh Van Meter dan Vam Horn.

1. **Standar dan Tujuan Kebijakan**

Ukuran dasar kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan mengacu pada landasan hukum yang telah ditetapkan oleh pemerintah yang meliputi :

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;
4. Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Perda Kota Bandung Nomor 16 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik
7. Perda Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
8. Peraturan Walikota Bandung Nomor 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
9. Peraturan Walikota Bandung Nomor 400 Tahun 2014 tentang Pelimpahan sebagian urusan Walikota Bandung kepada Camat dan Lurah
10. Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, tugas dan fungsi, serta tata kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung
11. Keputusan Camat Cinambo Nomor 10 Tahun 2014 Tentang tandar pelayanan publik Kecamatan Cinambo Kota Bandung

Berdasarkan paparan informan, pada dasarnya semua sudah mengetahui tentang standar pelayanan adalah sesuai dengan keputusan Camat Cinambo Nomor 10 Tahun 2014. Hal ini selaras dengan teori Van Meter dan Van Horn (1975) yang menyatakan bahwa kepahaman pelaksana terhadap ukutan dan tujuan kebijakan sangat menentukan keberhasilan pproses implementasi.

1. **Sumber Daya**

Faktor sumber daya mempunyai peran yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Karena bagaimanapun jelasnya dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggungjawab mengimplentasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan kebijakan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersbut tidak akan bisa efektif.

Sumber daya manusia yang utama dalam implementasi kebijakan adalah Sumber Daya Manusia (staff). Belum optimalnya implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh manusianya yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf saja tidak mencukupi, tetapi diperlukan staf yang cukup serta memiliki kemampuan yang sesuai untuk menjalankan program tersebut.

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Sumber dana menjadi penting juga dalam menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program, bahkan terkadang program memerlukan dana yang banyak untuk menghasilkan program yang berkualitas pula.

1. **Karakteristik Organisasi Pelaksana**

Menurut Van Meter dan Van Horn, dalam mengimplementasikan suatu program, karakter dari pelaksana kebijakan harus berkarakteristik keras dan ketat pada aturan serta taat pada sanksi hukum yang berlaku. Kinerja implementasi pelayanan prima administrasi kependudukan sangat banyak dipengaruhi karakteristik yang tepat serta cocok dengan para agen pelaksananya.

Sebelumnya telah dipaparkan bahwa karakteristik Kecamatan Cinambo dilihat dari keseriusannya dalam memberikan pelayanan prima, hal ini akan terlihat dari peraturan dan mekanisme yang Kecamatan Cinambo bangun untuk mendukung terselenggaranya program dengan baik, seperti adanya Keputusan camat tentang Standar pelayanan publik dan SOP.

Selain berkaitan dengan karakteristik secara teknis, karakteristik menurut Van Meter dan Van Horn harus ada kesesuaian antara kompetensi pelaksana dengan posisi yang ditempatkan. Untuk aspek ini peneliti tidak melakukan wawancara terkait kompetensi setiap pelaku karena tidak adanya indicator yang sesuai jika dilakukan wawancara, sehingga peneliti melakukan studi literature terhadap kompetensi yang dimiliki oleh setiap pelaksana

**4. Komunikasi antar organisasi Pelaksana**

Menurut Van Metter dan Van Horn, komunikasi antar lembaga merupakan salah satu penentu keberhasilan proses implementasi kebijakan. Untuk mempermudah penyelenggaraan pelayanan prima adminsitrasi kependudukan, di Kecamatan Cinambo ditempatkan seorang operator dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk membantu Kecamatan Cinambo dalam verifikasi berkas pengajuan adminstrasi kependudukan. Hal ini memberikan tanda bahwa koordinasi antar lembaga ini tidak boleh putus ataupun tidak jelas. Dengan adanya operator dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempermudah komunikasi antara Kecamatan Cinambo sebagai penyelenggara pelayanan prima administrasi kependudukan dan Dinas Kependudukan sebagai dinas penyelenggara administrasi kependudukan.

Komunikasi yang utama yang terbentuk dari system pada pelaksanaan pelayanan prima administrasi kependudukan ini sendiri salah satunya pelaporan. Pelaporan menjadi sangat krusial untuk kedua belah pihak (Kecamatan Cinambo dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil) untuk membangun komunikasi. Selain itu saat ini posisi operator dinas kependudukan yang memang ditempatkan di Kecamatan Cinambo langsung mempermudah kedua belah pihak untuk saling bertukar informasi terkait penyelenggaraan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pernyataan yang diungkapkan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa ketepatan dan kejelasan dalam penyampaian kebijakan dalam pelayanan prima administrasi kependudukan berjalan dengan tepat dan jelas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidak konsistennya pelaksanaan tugas oleh individu pelaksana di Kecamatan Cinambo

1. **Sikap Para Pelaksana**

Pemahaman pelaksana tentang tujuan umum maupun ukuran dasar dan tujuan kebijakan merupakan satu hal yang penting. Implementasi kebijakan yang berhasil harus diikuti oleh kesadaran terhadap kebijakan tersebut secara menyeluruh. Hal ini berarti kegagalan suatu implementasi kebijakan sering diakibatkan oleh ketidaktaatan para pelaksana terhasap kebijakan. Dalam kondisi seperti inilah persepsi individu memegang peran.

Para pelaksana kebijakan yang ada di Kecamatan Cinambo sebagai organisasi pelaksana telah mengetahui dan memahami Standar dan Tujuan dari kebijakan ini, namun pada prakteknya pemahaman tersebut hanya dilaksankan oleh beberapa orang saja. Artinya para pelaksana sendiri punya sudut pandang yang berbeda-beda tentang pelaksanaannya meskipun petugas pelayanan telah mengetahui dan memahami Standar dan Tujuan pelaksanaan dalam pelayanan prima di Kecamatan Cinambo.

sikap penerimaan atau penolakan dari segi pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan publik. Hal ini sangat mungkin terjadi karena kebijakan yang dilaksankan bukanlah hasil formulasi warga setempat yang mengenal betul permasalahan dan persoalan yang mereka rasakan. Tetapi kebijakan publik biasanya bersifat top down yang sangat mungkin para pengambil keputusan tidak mengetahui bahkan tak mampu menyentuh kebutuhan, keinginan atau permasalahan yang harus diselesaikan.

1. **Lingkungan ekonomi, social dan politik**

Lingkungan ekonomi, Sosial dan politik yang tidak kondusif dapat menjadi sumber dari kegagalan kinerja implementasi kebijakan. Karena itu, upaya untuk mengimplentasikan kebijakan harus pula memperhatikan kekondusifan kondisi lingkungan eksternal.

Penyelenggaraan pelayanan prima adminsitrasi kependudukan tidak terlepas dari kinerja kelurahan yang ada di Kecamatan Cinambo. Dukungan kelurahan yang ada di Kecamatan Cinambo juga menjadi aspek penentu terselnggaranya pelayanan prima adminsitrasi kependudukan. Oleh sebab itu, pelaksanaan yang mendapat dukungan positif dari kelurahan yang ada di Kecamatan Cinambo dan masyarakat menjadi sangat penting, bukan hanya menjadi tanggungjawab implementator (pelaksana) dalam penyelenggaraan program. Namun juga harus terlibatnya masyarakat dan birokrasi daerah dengan perangkat-perangkatnya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

1. Dilihat dari fenomena komunikasi, ketepatan dan kejelasan dalam penyampaian kebijakan dalam pelayanan prima administrasi kependudukan berjalan dengan tepat dan jelas, hanya saja dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidak konsistennya pelaksanaan tugas oleh individu pelaksana di Kecamatan Cinambo
2. Dilihat dari fenomena sikap para pelaksana, Para pelaksana kebijakan yang ada di Kecamatan Cinambo sebagai organisasi pelaksana telah mengetahui dan memahami Standar dan Tujuan dari kebijakan ini, namun pada prakteknya pemahaman tersebut hanya dilaksankan oleh beberapa orang saja. Artinya para pelaksana sendiri punya sudut pandang yang berbeda-beda tentang pelaksanaannya meskipun petugas pelayanan telah mengetahui dan memahami Standar dan Tujuan pelaksanaan dalam pelayanan prima di Kecamatan Cinambo.
3. Yang perlu disoroti / kendala dalam pelaksanaan kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan di Kecamatan Cinambo , yaitu masalah kemampuan sumber daya manusia serta sarana dan prasarana yang kurang menfasilitasi masyarakat yang berkebutuhan khusus.

**Saran**

1. Menjalankan kebijakan pelayanan prima administrasi kependudukan terhadap seluruh masyarakat, sangat diharapakan agar jangan dipersulit dan berbelit-belit sehigga kredibilitas kinerja pegawai bisa mendapat tanggapan positif dari masyarakat pada umumnya.
2. Perlunya peningkatan lagi kerjasama dengan seluruh lembaga terkait dam stakeholder guna menunjang kebijakan pemerintah daerah dalam hal ini Kecamatan Cinambo untuk penertiban administrasi kependudukan Kota Bandung ke depan
3. Tetap mempertahankan citra baiknya dalam pelayanan lewat komunikasi yang telah dibangun oleh implementator, pelaksana pelayanan bahkan terhadap penerima layanan yakni masyarakat, agar pelayanan lebih ditingkatkan lagi dan pokok-pokok kebijkaan yang sudah dibuat dapat dijalankan dengan baik
4. Perlunya diteliti lebih mendalam terkait dengan sikap para pelaksaa dalam melaksanakan implementasi kebijakan pelayanan sehingga prosedur ketatalaksanaan agar lebih efektif, efisien dan ekonomis dalam pelayanan publik dan proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebijakan publik di tingkat lokal, baik aspek sosial, budaya, politik, ekonomi, maupun lingkungan, secara mekanisme operasional dapat berkontribusi pada upaya peningkatan pelayanan prima.

**DAFTAR PUSTAKA**

Agustino, Leo, 2006, *Dasar-dasar Kebijakan Publik,* Bandung, Alfabeta

Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta, PT.Elex Media Komputindo

Bungin, Burhan, 2003, *Analisis Data Penelitian kualitatif,* Jakarta, PT. Raja Grapindo Prasadda

Dwiyanto, Agus, 2005, *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan public*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar

Hariyoso, H, 2002, *Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik,* Jakarta, Peradaban

Islamy, Irfan M, 2007, *Prinsip-prinsip Kebijakan Negara,* Jakarta, Bumi Aksara

Ismail, M dan Saeful Arif, 2010, *Menuju Pelayanan Prima , Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik,* Malang, Averroes Press

Nugroho, Riant, 2011, *Public Policy*, Jakarta, PT.Elec Media Komputindo

Moenir, H.A.S, 1998, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara

Ndraha, Talizduhu, 1997, *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta, PT.Rineka Cipta

Sampara, Lukman, Sutopo, 2003, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta

Sampara, Lukman, Sugianto, 2000, *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara RI, Jakarta

Satibi, Iwan, 2011, *Teknik Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Bandung, Ceplas

Sinambela, Loijan Poltak, 2007, *Reformasi Pelayanan Publik,* Jakarta, Bumi Aksara

Sugiyono, 2005, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta

Sumaryadi, I Ntyoman, 2010, *Efektifitas Implementasi Kebijakan Otonomi Daerah*, Jakarta, Citra Utama

Wahab, Solihin Abdul, 2005, *Analisis Kebijaksanaan dari formulasi ke implementasi kebijaksanaan Negara*, Jakarta, PT BUmi Aksara

Widodo, Joko, 2010, *Analisis Kebijakan Publik, Konsep dan aplikasi Analisis Kebijakan Publik*, Malang, Bayu Media

Winarno, Budi, 2007, *Kebijakan Publik Teori, proses dan studi kasus*, Yogyakarta, Media Pessindo

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan;

Peraturan Presiden Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 06 Tahun 1995 tentang Pedoman Penganugrahan Piala Abdisatyabakti bagi unit kerja / kantor pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M/PAN/2/2004 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M/PAN/7/2003 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Perda Kota Bandung Nomor 08 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 001 Tahun 2010 tentang Prosedur dan Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Peraturan Walikota Bandung Nomor 400 Tahun 2014 tentang Pelimpahan sebagian urusan Walikota Bandung kepada Camat dan Lurah

Peraturan Walikota Bandung Nomor 1407 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan, tugas dan fungsi, serta tata kerja kecamatan dan kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Bandung