

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Implementasi kebijakan publik merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah di Indonesia. Implementasi Kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat pemerintah atau swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah diterapkan dalam keputusan-keputusan kebijakan sebelumnya (**Van Metter dan Van Horn**). Implementasi kebijakan tersebut salah satunya Instruksi Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 470/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan atau disingkat GISA adalah Sebuah gerakan untuk membangun ekosistem pemerintahan yang sadar akan pentingnya administrasi kependudukan. Undang-Undang No. 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan yang telah disahkan oleh DPR RI pada tanggal 26 November 2013 merupakan perubahan yang mendasar di bidang adminduk serta dasar hukum dari Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan atau GISA. Tujuan utama dari gerakan ini untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di bidang administrasi kependudukan menuju pada masyarakat yang tertib, pemerintahan yang efektif dan efisien serta negara yang memiliki

daya saing. Target dari program Gisa yaitu masyarakat, Aparatur Petugas pelayanan admindukcapil, lembaga Pengguna (Pemerintah dan Swasta) serta diterapkan mulai dari tingkat desa atau kelurahan, kecamatan, kabupaten atau kota, provinsi, dan berpuncak di tingkat nasional Indonesia.

Program utama dari kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yaitu: 1) Program Sadar Kepemilikan Dokumen Kependudukan: Peningkatan perilaku tertib Administrasi Kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja, dan komunitas masyarakat, Pemenuhan kepemilikan dokumen kependudukan yang diperlukan oleh setiap penduduk, Peningkatan nilai guna dokumen kependudukan bagi berbagai pelayanan publik, Pencapaian target kinerja pemerintah daerah di bidang penerbitan dokumen kependudukan sesuai target nasional yang telah ditentukan, 2) Program Sadar Pemutakhiran Data Penduduk: Peningkatan kesadaran penduduk untuk melaporkan setiap terjadi perubahan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduk, Pelaksanaan Pemutakhiran Kartu Keluarga sebagai data induk penduduk secara berkala, Pelaksanaan konsolidasi data penduduk secara tertib dan teratur melalui aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK), 3) Program Sadar Pemanfaatan Data Kependudukan Sebagai Satu-Satunya Data Yang Dipergunakan Untuk Semua Kepentingan: Pemanfaatan data kependudukan oleh seluruh Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) untuk Perencanaan Pembangunan, Pelayanan Publik, Alokasi Anggaran, Pembangunan Demokrasi, Penegakan Hukum dan Pencegahan Kriminal, Pemberian kemudahan bagi lembaga pengguna data non lembaga

vertikal skala provinsi, kabupaten/kota dalam kerjasama pemanfaatan data kependudukan skala provinsi, kabupaten/kota, 4) Program Sadar Melayani Administrasi Kependudukan Menuju Masyarakat Yang Bahagia: Peningkatan perilaku aparatur untuk mendukung pelayanan administrasi kependudukan, Menyederhanakan mekanisme dan syarat pelayanan administrasi kependudukan, Membuat inovasi pelayanan administrasi kependudukan sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien, Mengembangkan sistem pelayanan administrasi kependudukan yang online dan terintegrasi antar peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang berkaitan.

Tahap pelaksanaan Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) yaitu sebagai berikut: 1) Persiapan: pembentukan tim teknis, pendataan, 2) Sosialisasi: sosialisasi terhadap 5 Kecamatan, kelurahan RW dan RT yang terpilih sebagai kelurahan GISA, 3) Pendampingan: Pembinaan terhadap 5 Kecamatan, Kelurahan, RW dan RT yang terpilih sebagai Kelurahan GISA, 4) Evaluasi: evaluasi kegiatan.

Berdasarkan program di atas merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dimana kualitas pelayanan publik adalah Sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Gambaran umum Proses Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung yang pertama dilakukannya rapat mengenai pembentukan tim dan pembentukan Kampung percontohan, Kampung yang dijadikan percontohan yaitu Kelurahan Sukasih Kecamatan Bojongloa Kaler, Kelurahan Suka Bungah Kecamatan Sukajadi, Kelurahan Karang Anyar Kecamatan Astana Anyar, Kelurahan Batununggal Kecamatan Bandung Kidul, Kelurahan Antapani Kulon Kecamatan Antapani. Yang kedua dilakukannya sosialisasi dan pendataan ke kampung yang dijadikan percontohan dengan cara memberikan persentasi kepada kecamatan dan kelurahan, pada tahap ini terdapat masalah kurangnya dukungan dari masyarakat dan pihak-pihak terkait akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan. Yang ketiga yaitu proses pelayanan yang dilakukan selama 5 hari per kampung yang dijadikan percontohan, pelayanan yang diberikan yaitu Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta perceraian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga. Yang keempat proses pencetakan produk, dalam tahap ini terdapat permasalahan yaitu kurangnya tenaga yang mencetak Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta perceraian, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Identitas Anak, Kartu Keluarga.

Implementasi kebijakan sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan dalam menentukan berhasil atau tidaknya dalam mencapai tujuan yang telah digariskan dalam kebijakan sebelumnya. Impelementasi Kebijakan dengan Kualitas Pelayanan memiliki keterkaitan, dimana pemberian pelayanan

merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan kebijakan oleh para staf atau petugas pelayanan.

Fiola dan Tessa membuktikan dalam penelitiannya mengenai pengaruh implementasi kebijakan mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Setelah dilakukan penjajagan di bidang Pendaftaran Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung Peneliti menemukan masalah sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud): kurangnya fasilitas pendukung untuk menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dimana kondisi atau jumlah peralatan yaitu 3 unit personal komputer, 2 printer fargo dan 3 Scanner, idealnya ada 18 per unit.
2. *Responsiviness* (Respon atau Ketanggapan): lambannya pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Misalnya tidak fokusnya pegawai dalam bekerja karena beban kerja yang banyak.

Peneliti menduga masalah di atas disebabkan oleh pengaruh implementasi kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administasi Kependudukan yang belum dilakukan berdasarkan pendekatan implementasi kebijakan, hal ini terlihat dari:

1. Komunikasi: Kurangnya Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang.  
Contoh: Kurangnya sosialisasi terkait dengan instruksi Permendagri Nomor 407/837/SJ tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) sehingga masyarakat masih kurang menyadari

pentingnya administrasi kependudukan, bisa dilihat dari data kepemilikan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Kartu Identitas Anak, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan dan Akta Perceraian yang tidak mencapai target.

2. Sumber Daya: Belum optimalnya sumber daya kebijakan yang meliputi sumber daya manusia dimana kondisi atau jumlah Sumber daya manusia di Bidang Pendaftara Penduduk berjumlah 7 orang untuk proses pencetakan. Idealnya jumlah orang untuk pencetakan yaitu sejumlah 18 orang.

Berdasarkan permasalahan diatas, peneliti merasa tertarik dan bermaksud untuk mengadakan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk usulan penelitian dengan judul : “PENGARUH IMPLEMENTASI KEBIJAKAN GERAKAN INDONESIA SADAR ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS PELAYAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG”

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Seberapa besar Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung ?

2. Faktor apa saja yang menghambat Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung ?
3. Usaha Apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini seabagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menghambat Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui Usaha Apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan Pengaruh Implentasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi

Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, antarlain:

1. Secara teoritis: bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu administrasi negara yang terkait dengan ilmu Implementasi Kebijakan dan Pelayanan Publik.
2. Secara praktis : bermanfaat bagi institusi atau pihak-pihak yang terkait dengan focus penelitian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan bahan pertimbangan bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Bandung , khususnya terkait dengan Pengaruh Implementasi Kebijakan Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan (GISA) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan .