

ABSTRAK

Permasalahan dalam penelitian ini adalah masih terdapatnya pelayanan yang dibatalkan oleh petugas, karena persyaratan yang disiapkan oleh masyarakat sebagai pemohon pembuatan dokumen kependudukan tidak sesuai dengan ketentuan syarat yang harus dipenuhi pemohon dalam pembuatan produk layanan melalui Program Mepeling. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik observasi digunakan untuk memastikan keadaan yang sebenarnya di lapangan. Teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data yang mendalam dari narasumber. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data dan informasi-informasi berupa arsip atau foto mengenai Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung. Informan penelitian sebanyak tujuh orang yang terdiri dari satu orang Kepala Seksi inovasi Pelayanan, satu orang Kepala Seksi Kelahiran, satu orang Kepala Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan, dan Kematian, satu orang Kepala Seksi Identitas Penduduk, satu orang Petugas Mepeling, dan dua orang masyarakat sebagai penerima layanan.

Hasil penelitian menggunakan teknik triangulasi menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan dalam Program Mepeling pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandungsudah dilaksanakan namun belum pada tahapan yang optimal. Karena dalam pelaksanaannya masih ditemui hambatan antara lain yakni kurang jelasnya penyampaian informasi tentang jadwal dan lokasi pelayanan yang telah ditentukan implementer kepada masyarakat, adanya gangguan pada konektivitas jaringan online untuk menghubungkan ke server pusat, serta minimnya pemahaman masyarakat perihal prosedur dalam pelayanan administrasi kependudukan. Adapun upaya yang dilakukan diantaranya meningkatkan koordinasi antara implementer dengan pihak kewilayahan di mana Program Mepeling akan dilaksanakan, memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang kendala yang dialami saat pelayanan berlangsung serta mencarikan solusinya, dan meningkatkan komunikasi dan sosialisasi secara langsung kepada seluruh lapisan masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Mepeling.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Jemput Bola, Mepeling

ABSTRACT

The problem in this research is that there are still services canceled by officers, because the requirements prepared by the community as applicants for making residence documents are not in accordance with the conditions that must be fulfilled by the applicant in making service products through the Mepeling Program. The purpose of this study is to describe and analyze how the Policy Implementation in the Mepeling Program at the Bandung City Population and Civil Registration Service.

The research method used in this study is a qualitative research method. Data collection techniques used in the form of observation, interviews, and documentation. Observation techniques are used to ascertain the actual conditions in the field. The interview technique is used to obtain in-depth data from the speakers. Documentation techniques are used to obtain data and information in the form of archives or photos regarding the Implementation of Policy in the Mepeling Program at the Population and Civil Registration Office of the City of Bandung. The research informants were seven people consisting of one Service Innovation Section Head, one Birth Section Head, one Change Head Status for Children, Citizenship and Death Section, one person in the Population Identity Section Head, one Mepeling Officer, and two community members as a service recipient.

The results of the study using the triangulation technique show that the Implementation of the Policy in the Mepeling Program at the Bandung City Population and Civil Registration Service has been carried out but not yet at the optimal stage. Because obstacles are still encountered in the implementation, among others, the lack of clarity in the delivery of information about the schedule and location of services that have been determined by the implementer to the community, interference with online network connectivity to connect to the central server, and the lack of public understanding of procedures in population administration services. The efforts made include increasing coordination between implementers and territorial parties where the Mepeling Program will be implemented, providing understanding to the community about the obstacles experienced when the service takes place and finding solutions, and increasing communication and outreach directly to all levels of society regarding population administration service procedures through the Mepeling Program.

Keywords: Policy Implementation, Pick Up Ball, Mepeling

RINGKESAN

Masalah dina ieu panalungtikan nyaetamasih ayana jasa nu dibatalkeun ku pajabat, kusabab sarat nu disiapkeun ku masarakat teu sesuai jeung sarat nu kudu dilakonan keur meunangkeun jasa dina Program Mepeling. Tujuan ti panalungtikan ieu pikeun ngajelaskeun tur nganalisis kumaha Palaksanaan Kawijakan dina Program Mepeling di Dinas Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Padika panalungtikan anu dipaké dina panalungtikan iyeu teh nyaéta padika panalungtikan kualitatif. Téhnik pangempelan data anu digunakeun nya éta observasi, wawancara, jeung dokuméntasi. Téhnik Observasi anu digunakeun pikeun mastikeun kaayaan anu saleresna di lapangan. Téhnik wawancaradigunakeunpikeun meunangkeun data nu jero ti narasumber. Téhnik dokuméntasi digunakeun pikeun meunangkeun data sarta informasi ngeunaan bentuk arsip atanapi poto ngeunaan jeung Palaksanaan Kawijakan dina Program Mepeling di Dinas Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Kota Bandung. Informan dina panalungtikan iyeu saloba tujuh jalmi anu diwangun ti saurang Kapala Seksi Inovasi Pelayanan, saurang Kapala Seksi Kelahiran, saurang Kapala Seksi Perubahan Status Anak, Pwarganegaraan, dan Kematian, saurang Kapala Seksi Identitas Penduduk, saurang petugas Mepeling, sarta 2 urang masarakat salaku nu narima jasa.

Hasil migunakeun téhnik triangulasi némbongkeun yén Palaksanaan Kawijakan dina Program Mepeling di Dinas Kependudukan sarta Pencatatan Sipil Kota Bandung parantos dilaksanakeun mung teu acan optimum. Kusabab dina praktekna masih katingal aya hambatan diantarana nyaeta kurang jelasna informasi nu di dugikeun ngeunaan jadwal jeung lokasi pelayanan nu parantos di tangtoskeun ku pajabat ka masarakat, aya gangguan konektipitas jaringan onliné keur ngahubungkeun ka server pusat, sarta minim na pangnyaho masarakat ngeunaan tata cara dina pelayanan administrasi kependudukan. Aya ogé usaha nu dilakukeun diantarana nyaeta ngaronjatkeun koordinasi antara pajabat kalawan pihak kawilayahan di mana Program Mepeling bakal dilaksanakeun, nyadiakeun pamahaman ka masarakat ngeunaan masalah nu dialaman keur lumangsungna pelayanan sakumaha ogé pikeun manggihan solusina, sarta ningkatkeun komunikasi jeung sosialisasi langsung ka sakabeh masarakat dina prosedur pelayanan administrasi kependudukannkaliwatan Program Mepeling.

Konci: Palaksanaan Kawijakan, Ngajemput Bola, Mepeling