

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN
(STUDI KASUS DI KECAMATAN UJUNG BERUNG KOTA BANDUNG)**

***IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICE
POLICY
(A CASE STUDY IN UJUNGBERUNG SUBDISTRICT, BANDUNG CITY)***

Fery Rosa Nuryadi¹, Pandji Santosa², Deden Koswara³
Email : Finonurkhairat@gmail.com¹, pandjisantosa@gmail.com², deden.koswara@unla.ac.id³
Universitas Langlangbuana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung berdasarkan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Latar belakang penelitian ini didasari oleh masih rendahnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang ditandai dengan lambatnya proses pelayanan, kurangnya informasi kepada masyarakat, keterbatasan sumber daya manusia, serta minimnya fasilitas pendukung pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari aparatur pemerintah di Kecamatan Ujungberung dan masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum berjalan optimal. Komunikasi belum efektif karena informasi tidak tersampaikan dengan baik dan konsisten kepada masyarakat. Sumber daya manusia masih terbatas dari segi jumlah dan kompetensi. Disposisi pelaksana belum menunjukkan sikap yang sepenuhnya mendukung kebijakan pelayanan, serta struktur birokrasi belum ditunjang dengan SOP yang memadai dan jelas. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kualitas komunikasi layanan, penguatan kapasitas SDM, insentif yang mendorong motivasi pelaksana, dan penyempurnaan struktur birokrasi melalui perbaikan SOP serta tata kelola pelayanan yang lebih transparan dan partisipatif. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan yang baik akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Kata kunci: *Implementasi Kebijakan; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Publik; Kecamatan Ujungberung; George C. Edward III*

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of population administration service policies at Ujungberung Subdistrict, Bandung City, using George C. Edward III's policy implementation theory, which includes four key variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The background of this research is the suboptimal quality of population administration services, characterized by slow service processes, lack of public information, limited human resources, and insufficient supporting facilities. This research employed a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation. The informants included government officials at the Ujungberung Subdistrict and community members using population administration services. The results showed that the policy implementation had not been optimal. Communication was ineffective due to inconsistent and unclear dissemination of information. Human resources were inadequate

in both quantity and competence. The disposition of implementers did not fully support the service policy, and the bureaucratic structure lacked sufficient and clear Standard Operating Procedures (SOPs). This study recommends improving the quality of service communication, strengthening human resource capacity, providing motivating incentives, and refining the bureaucratic structure through clearer SOPs and more transparent, participatory service management. Effective implementation of population administration policies will enhance public trust and satisfaction with government services.

Keywords: *Up Policy Implementation; Population Administration; Public Service; Ujungberung Subdistrict; George C. Edward III*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan pemenuhan hak-hak dasar warga negara. Dalam konteks negara demokratis, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, responsif, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan, karena berkaitan langsung dengan legalitas identitas warga negara serta akses terhadap berbagai layanan publik lainnya, seperti pendidikan, kesehatan, pekerjaan, dan bantuan sosial.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan di tingkat daerah, khususnya kecamatan, merupakan ujung tombak pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Pemerintah Kota Bandung telah menetapkan Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang menegaskan bahwa pelayanan administrasi kependudukan harus dilaksanakan berdasarkan prinsip kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, akuntabilitas, serta non-diskriminatif. Namun demikian, dalam praktiknya, implementasi kebijakan tersebut masih menghadapi berbagai persoalan di tingkat pelaksana.

Kecamatan Ujungberung sebagai salah satu kecamatan dengan jumlah penduduk yang relatif besar di Kota Bandung memiliki beban pelayanan

administrasi kependudukan yang cukup tinggi. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung belum berjalan secara optimal. Permasalahan yang muncul antara lain kurangnya komunikasi informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia dibandingkan dengan volume permohonan layanan, belum tersedianya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan mudah diakses masyarakat, serta masih adanya keluhan terkait sikap dan responsivitas aparatur pelayanan. Kondisi tersebut berimplikasi pada lambatnya proses pelayanan, rendahnya kepuasan masyarakat, serta menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji implementasi kebijakan pelayanan publik dan administrasi kependudukan di berbagai daerah. Penelitian Dadan Anwar Sadat (2022) menunjukkan bahwa implementasi kebijakan administrasi kependudukan belum sepenuhnya optimal akibat keterbatasan sumber daya dan lemahnya disposisi pelaksana. Sementara itu, penelitian Ilham Arif Sirajuddin (2023) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh komunikasi kebijakan, sumber daya, sikap pelaksana, dan struktur birokrasi sebagaimana dikemukakan dalam model implementasi kebijakan George C. Edward III. Penelitian lain oleh Viska Juniarti Mokola (2022) juga mengungkapkan bahwa lemahnya struktur birokrasi dan kurangnya komitmen pelaksana

menjadi faktor penghambat utama dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Meskipun sejumlah penelitian tersebut telah memberikan kontribusi penting dalam memahami implementasi kebijakan pelayanan publik, masih terdapat keterbatasan kajian yang secara spesifik menelaah implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan dengan mengacu langsung pada regulasi daerah yang berlaku. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) pada fokus analisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung berdasarkan Pasal 3 Peraturan Wali Kota Bandung Nomor 90 Tahun 2022, dengan menggunakan kerangka teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi hambatan implementasi kebijakan, tetapi juga menempatkan praktik pelayanan di tingkat kecamatan dalam konteks kebijakan lokal yang konkret.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam proses implementasi, serta merumuskan upaya-upaya perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian implementasi kebijakan publik, sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan

di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pemaknaan, pemahaman, serta interpretasi terhadap fenomena pelayanan publik sebagaimana dialami oleh pelaksana kebijakan dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi digunakan untuk memperoleh gambaran empiris mengenai praktik pelayanan administrasi kependudukan, interaksi antara aparatur dan masyarakat, serta kondisi sarana dan prasarana pelayanan. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi, persepsi, dan pengalaman informan terkait pelaksanaan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk hambatan dan upaya perbaikan yang dilakukan. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi peraturan perundang-undangan, standar operasional prosedur, laporan pelayanan, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian.

Informan dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan pertimbangan keterlibatan dan pengetahuan informan terhadap pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. Informan terdiri dari aparatur pemerintah di Kecamatan Ujungberung yang terlibat langsung dalam proses pelayanan, serta masyarakat sebagai pengguna layanan administrasi kependudukan. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

Implementasi kebijakan dalam ilmu pemerintahan adalah proses pelaksanaan keputusan atau kebijakan yang telah dirumuskan

oleh pemerintah, dengan melibatkan berbagai aktor, prosedur, dan sumber daya, agar tujuan kebijakan dapat tercapai dan memberikan dampak nyata kepada masyarakat. Tanpa implementasi yang efektif, kebijakan publik tidak akan memberikan hasil yang diharapkan. Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, harus mengimplementasikan terhadap Peraturan Walikota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Administrasi Kependudukan tentang Administrasi Kependudukan. Dimana hal-hal tersebut dapat diukur dengan menggunakan teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George Edward III (dalam Agustino, 2008: 149-154) yang menyatakan bahwa kriteria implementasi kebijakan meliputi 4 (empat) dimensi diantaranya komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

a. Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Informasi kebijakan publik perlu disampaikan kepada pelaku agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui, memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mempersiapkan dengan benar apa yang harus dipersiapkan dan lakukan untuk melaksanakan kebijakan publik tersebut, agar apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai yang diharapkan.

Dimensi komunikasi ini memiliki tiga indikator yang saling berkaitan yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Dimana dalam penyampaian informasi ketiganya harus ada, seperti penyampaian informasi harus baik untuk menghindari salah pengertian, informasi harus jelas agar tidak membingungkan dan informasi harus konsisten artinya tidak berubah-ubah.

George Edwards III menyatakan, “Informasi penting disampaikan dari pembuat kebijakan kepada pelaksana kebijakan sehingga pelaksana kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, dan kelompok sasaran kebijakan, dan pelaksana kebijakan dapat

mempersiapkan hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, sehingga proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri”. (Agustino, 2008: 149-154).

Keterampilan dalam berkomunikasi juga menjadi sangat penting untuk menjamin suatu pesan yang disampaikan agar tidak terjadinya distorsi informasi (salah faham) yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan. Dalam rangka penerapan Peraturan Walikota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung,

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ujungberung, beliau menerangkan bahwa:

“Penyampaian informasi terkait Peraturan Walikota Bandung Nomor 90 Tahun 2022 tentang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung sudah disampaikan kepada seluruh warga masyarakat khususnya yang berada di lingkungan Kecamatan Ujungberung. Adapun teknis penyampaiannya adalah melalui sosialisasi-sosialisasi kegiatan Kecamatan yang dihadiri oleh Lembaga Kemasyarakatan Kelurahan seperti RT, RW, LPM, PKK, Karang Taruna, Kader-Kader beserta Tokoh Masyarakat Kecamatan Ujungberung untuk kemudian disebarluaskan kepada seluruh masyarakat”.

Kemudian Camat Ujungberung menambahkan tiga poin dalam dimensi komunikasi ini, dimana:

“Informasi tentang prosedur pelayanan sudah disampaikan dengan detail, supaya warga masyarakat mengerti dan dapat melengkapi dokumen sebelum melakukan pelayanan ke Kecamatan Ujungberung. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir adanya kesalahfahaman jika pelayanan ditolak karena dokumen belum lengkap”.

“Informasi pelayanan administrasi kependudukan kita sampaikan juga dengan jelas, tentang persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sebelum datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan administrasi kependudukan.

Supaya warga masyarakat faham dan melengkapi persyaratan dokumen sebelum datang ke Kecamatan, sehingga masyarakat tidak harus bolak balik untuk melakukan pelayanan di Kecamatan”.

“Adapun penyampaian informasi dilakukan secara terus menerus, agar informasi yang dimaksud sampai kepada seluruh masyarakat dengan jelas. Hal ini menjadi salah satu tindakan konsistensi dari kami sebagai pelaksana kebijakan untuk mengimplementasikan kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung”.

Selanjutnya, Sekretaris Kecamatan Ujungberung yang ditemui dikantor selepas mengikuti teleconference menambahkan bahwa:

“Pada dasarnya penyampaian informasi terkait Pelayanan Administrasi Kependudukan seperti permohonan KTP, Kartu Keluarga, Surat-Surat Pengantar untuk membuat Akte Kelahiran, Akte Kematian dan lainnya disampaikan melalui sosialisasi yang dihadiri oleh RT, RW, dan Para Tokoh Masyarakat yang berada di wilayah Kecamatan Ujungberung. Adapun sosialisasi tersebut dilakukan secara terus menerus dan dilakukan juga di Kelurahan yang berada di wilayah Kecamatan Ujungberung untuk kemudian disampaikan kepada masyarakat secara jelas dan benar tentang Prosedur dan Persyaratan Pelayanan Administrasi Kependudukan”.

Kemudian Sekretaris Kecamatan Ujungberung Kota Bandung juga menambahkan bahwa:

“Penyampaian informasi tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dilakukan secara rinci, jelas dan konsisten untuk menghindari kesalahfahaman dalam pengajuan pelayanan dan kekurangan dokumen ketika mengajukan pelayanan di Kecamatan. Sehingga mengakibatkan dokumen gagal input dan masyarakat harus kembali lagi untuk melengkapi persyaratannya terlebih dahulu”.

Selanjutnya, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ujungberung dalam wawancaranya menjelaskan bahwa:

“Dalam memberikan informasi tentang pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung, setelah proses sosialisai yang dilakukan kita juga selalu menjelaskan ulang kepada masyarakat yang hendak melakukan pelayanan seperti perubahan data dalam KTP atau Kartu Keluarga dan lain sebagainya. Tentang prosedur dan persyaratan yang harus dilengkapi, sehingga masyarakat faham dan bisa membantu mensosialisasikan kembali prosedur dan persyaratan pelayanan tersebut kepada masyarakat yang lain”.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Ujungberung, menjelaskan bahwa:

“Respon dari masyarakat sebagai penerima pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung tentang penyampaian informasi terkait prosedur dan persyaratan pelayanan yang sudah disampaikan melalui sosialisasi, pamflet dalam papan informasi, dan juga alur SOP Pelayanan pada banner sejauh ini dapat difahami. Dimana masyarakat yang datang sudah membawa dokumen yang lengkap, adapun kekurangan-kekurangan hanya sebatas surat pernyataan yang dapat dilengkapi dengan mudah. Sehingga dengan kata lain masyarakat sudah menerima informasi yang disampaikan dengan baik, jelas dan rinci”.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, menerangkan bahwa:

“Dengan adanya penyampaian informasi yang dilakukan melalui sosialisasi, penyebaran pamflet serta lewat media sosial. Hal memberikan dampak yang baik, dimana masyarakat bisa dengan mudah mendapatkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sebelum datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan. Sehingga waktu yang digunakan untuk pelayanan dapat diefektifkan dan pelayanan dapat berlangsung dengan cepat”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka penulis dapat menarik kesimpulan pada dimensi komunikasi, dimana dalam proses penyampaian informasi sudah dilaksanakan

dengan baik yaitu melalui sosialisasi, penjelasan secara langsung kepada para RT, RW, serta Tokoh Masyarakat kemudian dan dari mulut ke mulut berdasarkan pengalaman masyarakat yang pernah melakukan pelayanan. Sehingga diharapkan informasi dapat tersampaikan dengan baik, lengkap dan jelas kepada masyarakat mengenai alur prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

Akan tetapi jika dilihat dari segi hambatan, ada beberapa hambatan yang terjadi pada dimensi komunikasi yang menyebabkan tidak efektifnya pengimplementasian kebijakan diantaranya yaitu tidak tersedianya fasilitas umum yang dapat dipasang papan informasi untuk menjelaskan alur pelayanan serta untuk memaparkan persyaratan apa saja yang harus dilengkapi sebelum datang langsung ke Kecamatan. Kemudian tidak tersedianya papan informasi yang disajikan secara lengkap jelas dan terperinci diruang tunggu pelayanan, sehingga masyarakat dapat melakukan pengecekan individu mengenai kekurangan dokumen yang dibutuhkan. Namun demikian berdasarkan kesimpulan dan hambatan diatas Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung pada dimensi komunikasi yang meliputi indikator penyampaian informasi secara transmisi, jelas dan konsistensi telah dilaksanakan dengan baik.

b. Sumber Daya

Dimensi sumber daya ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Dimana konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan- aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan- aturan tersebut, tergantung pada para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakannya dalam menggerakkan sumber-sumber daya secara efektif, sehingga implementasi kebijakan tersebut dapat dikatakan efektif.

Dimensi sumber daya memiliki tiga indikator yaitu sumber daya manusia yang handal dan berkompeten, sumber daya anggaran untuk

pelaksanaan program dan sumber daya fasilitas sarana dan prasarana yang menunjang keberhasilan program.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ujungberung tentang sumber daya manusia, beliau menerangkan bahwa:

“Untuk sumber daya manusia, alhamdulillah SDM disini adalah orang- orang yang memang sudah terbiasa melayani artinya mereka sudah bisa melaksanakan tugasnya dengan baik atau dapat dikatakan sudah handal. Karena untuk pelayanan administrasi kependudukan seperti permohonan eKTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah/Datang, Surat Pengantar Akta Kelahiran/Kematian serta Surat-Surat Keratangan lainnya sudah menggunakan aplikasi berbasis internet. Sehingga petugas dimudahkan cukup dengan input melalui link pelayanan, kemudian nomor resi dan notifikasi pemberitahuan surat selesai cetak aktif melalui SMS otomatis yang dikirim server kepada pemohon/masyarakat”.

Selanjutnya tentang sumber daya anggaran, Camat Ujungberung menerangkan bahwa:

“Dalam hal anggaran, setiap tahun anggaran sudah disediakan dalam Rencana Kerja dan Anggaran yang diperuntukan untuk kegiatan- kegiatan seperti pelatihan pegawai, sosialisasi program, rapat-rapat kegiatan, evaluasi dan monitoring program kegiatan, dan lain sebagainya. Sehingga biaya untuk pelatihan pegawai dan belanja penyediaan aplikasi berbasis internet sudah aman tersedia dalam tahun anggaran tersebut”.

Kemudian untuk sumber daya fasilitas sarana dan prasarana, Camat Ujungberung menerangkan bahwa:

“Untuk fasilitas pelayanan, Kecamatan Ujungberung selalu mementingkan kebutuhan- kebutuhan pokok pelayanan seperti perangkat komputer, printer, dan perangkat lunak lainnya yang dapat memberikan pelayanan secara prima. Dimana pelayanan yang kami berikan adalah pelayanan terbaik, tercepat dan termudah untuk memberikan kepuasan terhadap masyarakat”.

Sekretaris Kecamatan Ujungberung yang ditemui di kantor selepas mengikuti teleconference menambahkan bahwa:

“Pada dimensi sumber daya yang mencakup sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya fasilitas sarana prasarana yang mendukung pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Astana Anyar sudah tersedia dengan baik dan lengkap. Dimana sumber daya manusianya adalah orang-orang terpilih yang handal dalam memberikan pelayanan, sumber daya anggaran yang sudah tersedia dalam Rencana Kerja dan Anggaran sehingga tidak perlu repot-repot memikirkan biaya untuk pelaksanaan program, pelatihan dan sosialisasi. Sedangkan untuk sumber daya fasilitas sudah dilengkapi dengan perangkat lunak yang berspesifikasi tinggi seperti komputer, printer, internet dan perangkat pendukung lainnya. Sebagai upaya dalam pemberian pelayanan prima pada Kecamatan Ujungberung”.

Selanjutnya, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ujungberung dalam wawancaranya menjelaskan bahwa:

“Sumber daya manusia, sumber daya anggaran dan sumber daya fasilitas di Kecamatan Ujungberung sudah ada, sudah tersedia dengan lengkap dan sudah berjalan dengan baik. Sehingga diharapkan pelayanan yang kami berikan bisa membantu pemerintah dalam mengimplementasikan kebijakan administrasi kependudukan. Dimana setiap warga negara Indonesia wajib mendapatkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan surat-surat administrasi kependudukan lainnya secara gratis atau bebas biaya, demi tercapainya tertib administrasi dilingkup masyarakat khususnya yang berada di wilayah Kecamatan Ujungberung”.

Petugas pelayanan, menambahkan sedikit tentang sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Ujungberung dengan menyatakan bahwa:

“Saya sebagai staf atau petugas pelayanan di Kecamatan Ujungberung disini saya dibekali pelatihan dan ilmu-ilmu pengetahuan

tentang pedoman pelayanan, alur pelayanan, prosedur pelayanan dan tata cara atau SOP pelayanan. Sehingga ketika dilapangan kita menemukan masalah-masalah dalam pelayanan, insya alloh kita bisa menyelesaikannya dengan baik sesuai dengan alur dan prosedur yang ada. Dengan kata lain, sumber daya manusia yang ada di pelayanan Kecamatan Ujungberung adalah orang-orang yang handal dan berkompeten”.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, menerangkan bahwa:

“Petugas pelayanan yang berada di Kecamatan Ujungberung semuanya baik, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan dapat memberikan respon yang baik ketika saya sebagai masyarakat bertanya tentang prosedur atau persyaratan pelayanan yang harus dilengkapi apabila terdapat kekurangan-kekurangan, sehingga masyarakat merasa puas dan dilayani dengan sepenuh hati”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi sumber daya pada Kecamatan Ujungberung sudah baik, dimana sumber daya manusianya adalah orang-orang yang sudah mendapatkan pelatihan artinya petugas pelayanan sudah dibekali dengan ilmu dan teknik-teknik pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan dengan baik dan dapat menyelesaikan masalah-masalah pelayanan sesuai dengan aturan yang berlaku, sedangkan untuk sumber daya anggaran sudah tersedia dan teranggarkan dalam satu tahun anggaran melalui Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Tahunan Kecamatan Ujungberung, selanjutnya untuk sumber daya fasilitas yang mencakup sarana dan prasarana di Kecamatan Ujungberung sudah dilengkapi dengan fasilitas penunjang pelayanan yang lengkap dengan spesifikasi tinggi.

Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan- hambatan yang penulis temukan pada dimensi komunikasi, diantaranya yaitu pada indikator sumber daya manusia. Dimana petugas pelayanan yang berkompeten hanya terdiri dari beberapa orang

saja yang didominasi oleh pegawai dengan usia muda dan produktif, sedangkan pegawai dengan usia lanjut (usia di atas 45 Tahun) cenderung gaptek (gagap teknologi) dan tidak memiliki keinginan untuk belajar dan mengembangkan diri, sehingga pelayanan hanya bergantung kepada beberapa orang saja.

Namun demikian berdasarkan kesimpulan dan hambatan di atas Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung pada dimensi sumber daya yang meliputi tiga indikator yaitu sumber daya manusia, sumber daya anggaran serta sumber daya fasilitas telah dilaksanakan secara efektif.

c. Disposisi

Keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan. Disposisi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan para pelaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat terwujud. Disposisi ini akan muncul di antara para pelaku kebijakan, manakala akan menguntungkan tidak hanya organisasinya, tetapi juga dirinya.

Disposisi yang tinggi menurut George Edward III dapat berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disposisi diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana (*implementors*) untuk melaksanakan kebijakan (Edward III, dalam Agustino 1980:53).

Dimensi disposisi memiliki dua indikator diantaranya yaitu pengangkatan birokrat dan insentif. Adapun hasil penelitian Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung pada dimensi disposisi dapat dilihat pada beberapa hasil wawancara dibawah ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ujungberung, beliau menerangkan bahwa: *“Pengangkatan birokrat dilihat dari kinerja petugas pelayanan dan pelaksana implementasi kebijakan, dimana semuanya memiliki dedikasi yang tinggi terhadap tanggung jawab pekerjaannya masing-masing sesuai dengan tugas dan fungsinya. Sehingga pelaksanaan kebijakan dapat berjalan dengan baik karena dilakukan dengan kesungguhan dan kerjasama antar tim untuk mencapai tujuan yaitu implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung”*.

Kemudian, Camat Ujungberung menambahkan indikator kedua dari dimensi disposisi, beliau menerangkan bahwa:

“Untuk insentif, pemerintah Kota Bandung memberikan tunjangan penghasilan tambahan untuk pegawai yang diukur dengan menggunakan penilaian kinerja. Dimana nilai pada setiap bulannya dinamis (berubah- ubah) disesuaikan dengan beban kerja dan capaian target pada bulan tersebut. Sehingga diharapkan dengan adanya penghasilan tambahan, performa pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal”.

Selanjutnya, Sekretaris Kecamatan Ujungberung yang ditemui dikantor selepas mengikuti teleconference menambahkan bahwa:

“Pada dimensi disposisi, mekanisme pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh perangkat birokrat yang dipilih berdasarkan pengalaman dan pendidikan. Sehingga pelayanan yang diberikan adalah pelayanan yang terbaik dari petugas pelayanan yang sudah teruji dan handal. Sedangkan untuk reward atau insentif atas pencapaian kinerja pegawai adalah kepuasan masyarakat yang memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ujungberung”.

Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ujungberung dalam wawancaranya menjelaskan bahwa:

“Prosedur pengangkatan birokrat adalah ranah kebijakan dari kepegawaian, tugas dari Kecamatan adalah membina dan melatih petugas

supaya memiliki wawasan, pengetahuan dan pengalaman tentang pelayanan apa saja yang harus diberikan secara baik dan memuaskan. Dimana hasil dari pelayanan terbaik yang diberikan adalah reward dari pencapaian pelayanan prima. Adapun insentif tambahan yang diberikan disesuaikan dengan laporan pencapaian kinerja masing-masing pegawai yang diperhitungkan langsung oleh kepegawaian melalui aplikasi pengukuran kinerja. Dengan tujuan diberikannya insentif adalah untuk memberikan semangat dan motivasi dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat”.

Petugas pelayanan Kecamatan Ujungberung yang ditemui selepas pelayanan, menjelaskan bahwa:

“Pemilihan pegawai (ASN) yang ditempatkan pada pelayanan disesuaikan dengan ijazah dan pendidikan pegawai, dimana penempatan ASN oleh Badan Kepegawaian pada Tahun 2021 sudah linier sesuai dengan ijazah pendidikan terakhir pegawai. Sehingga diharapkan petugas yang ditempatkan pada posisi tersebut adalah pegawai yang handal dan berkompeten. Sehingga mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat”.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, menerangkan bahwa:

“Petugas pelayanan di Kecamatan Ujungberung merupakan orang-orang yang dibekali wawasan dan pengetahuan yang tinggi tentang pelayanan. Sehingga mereka dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi disposisi pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung sudah dijalankan dengan baik, dimana pengangkatan birokrat dilakukan melalui kepegawaian disesuaikan dengan pendidikan dan ijazah terakhir pegawai (linier), sehingga petugas pelaksana pelayanan adalah orang-orang

kompeten yang telah dibekali pelatihan, pengarahan dan teknik-teknik pelayanan, sedangkan untuk insentif diberikan kepada Aparatur Sipil Negara yang dihitung sesuai dengan kinerja aktivitas harian yang dihitung pada aplikasi e-RK (Elektronik Remunerasi Kinerja). Akan tetapi, dalam dimensi ini masih terdapat hambatan dan kekurangannya. Dimana pemberian insentif hanya diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN), sedangkan pegawai Non-ASN tidak mendapatkan insentif karena gaji yang dianggarkan sudah terhitung rata selama 12 (dua belas) bulan atau dalam satu tahun penuh, sehingga tidak ada pemberian upah atau insentif diluar gaji. Akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan pelayanan yang diberikan menjadi tidak maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Ujungberung adalah pelayanan terbaik, guna mencapai tujuan dari pelayanan yaitu kepuasan masyarakat. Dimana kepuasan masyarakat merupakan reward atau pencapaian terpenting, sedangkan insentif merupakan pencapaian dari hasil penilaian kinerja yang disesuaikan dengan target dan pencapaian kinerja bulanan yang diberikan sebagai tambahan penghasilan diluar gaji pokok dan tunjangan jabatan.

Namun demikian, berdasarkan kesimpulan dan hambatan di atas Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung pada dimensi disposisi yang meliputi indikator pengangkatan birokrat dan insentif sudah berjalan dengan baik, sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan publik. Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan dengan organisasi luar dan sebagainya. Oleh karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi (*fragmentation*) dan standar prosedur operasi

(*standar operating procedure*) yang akan memudahkan dan menyeragamkan tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi bidang tugasnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Ujungberung, beliau menerangkan bahwa:

“Standar Operasional Prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung, tahap pelaksanaan awalnya berada pada Kelurahan dimana masyarakat mengajukan pelayanan ke Kelurahan dengan melengkapi dokumen-dokumen penting sebagai persyaratannya. Jika dokumen sudah lengkap, Kelurahan menginput data melalui aplikasi berbasis online. Kemudian persyaratan fisik pemohon diterima oleh Kecamatan dan dilakukan verifikasi ulang oleh Kecamatan untuk kemudian disetujui dan teruskan ke Dinas Kependudukan Catatan Sipil yang ditugaskan pada tiap-tiap Kecamatan untuk memudahkan dan memendekkan proses pelayanan administrasi kependudukan.

Camat Ujungberung, menambahkan bahwa:

Sedangkan proses pembagian tugas dan tanggung jawabnya yaitu antara Kelurahan dan Kecamatan, dimana Kelurahan adalah pihak pertama yang melakukan pelayanan secara langsung dengan masyarakat, sedangkan Kecamatan adalah pihak kedua setelah pelayanan dinyatakan lolos verifikasi dan selesai input oleh Kelurahan untuk kemudian di setujui dan dicetak. Dengan demikian, pembagian tugasnya jelas antara Kelurahan sebagai fasilitator dan Kecamatan sebagai verifikator, sehingga pelayanan yang diberikan adalah pelayanan terbaik dan maksimal yang diberikan oleh Kewilayahan kepada masyarakat”.

Selanjutnya, Sekretaris Kecamatan Ujungberung yang ditemui dikantor selepas mengikuti teleconference menambahkan bahwa:

“Pembagian tugas dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur, dimana tahap awal dilakukan oleh Kelurahan kemudian setelah

terverifikasi Kelurahan pengajuan naik ke Kecamatan untuk dilakukan proses verifikasi ulang dan apabila berkas sudah lengkap, maka berkas permohonan dapat diterbitkan dan ditandatangani oleh Pak Camat. Sehingga kewenangan untuk menerbitkan Administrasi Kependudukan berada pada Kecamatan yang berkolaborasi dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku”.

Selanjutnya, Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Ujungberung dalam wawancaranya menjelaskan bahwa:

“Pada dimensi struktur birokrasi, fragmentasi yang meliputi pembagian wewenang, hubungan antar unit kerja yang dalam hal ini Kelurahan dengan Kecamatan sudah berjalan dan dijalankan dengan baik. Dimana keduanya merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan untuk saling berkoordinasi dan berkomunikasi. Sedangkan dalam prosedur pelaksanaan, pemberian pelayanan administrasi kependudukan yang dijalankan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendatagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan”.

Hasil wawancara dengan petugas pelayanan administrasi kependudukan Kecamatan Ujungberung, menjelaskan bahwa:

“Dalam penerbitan surat-surat administrasi kependudukan, Kecamatan menerima berkas yang sudah diverifikasi oleh Kelurahan untuk kemudian diterbitkan surat-suratnya oleh Kecamatan dan ditandatangani oleh Camat. Sedangkan untuk penerbitan eKTP, Kartu Keluarga, Surat Pindah/Datang diterbitkan langsung oleh Disdukcapil dan dikirim melalui operator Disdukcapil yang berada di Kecamatan masing-masing untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan administrasi kependudukan”.

Sedangkan hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan, menerangkan bahwa:

“Dengan adanya sistem pembagian tugas antara Kelurahan dengan Kecamatan seperti ini, menyatakan bahwa fragmentasi antara kewilayahan berjalan dengan baik. Dimana pembagian tugas, hak dan kewajibannya sudah diatur melalui alur prosedur pelayanan yang tersedia di dalam Standar Operasional Prosedur. Sehingga masyarakat tidak bisa datang langsung ke Kecamatan untuk memohon pelayanan sebelum dilakukan verifikasi oleh pihak Kelurahan terlebih dahulu. Hal tersebut memudahkan Kecamatan dalam proses validasi dokumen”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa dimensi struktur birokrasi pada Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung sudah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendatagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, sedangkan fragmentasi pada pelayanan administrasi kependudukan pun sudah dijalankan dengan baik dimana pembagian kewenangan dibagi antara Kecamatan dan Kelurahan serta berkolaborasi langsung bersama Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung sebagai Dinas yang dapat menerbitkan administrasi kependudukan.

Akan tetapi dalam pelaksanaannya terdapat hambatan, dimana pembagian tugas dalam pelayanan administrasi kependudukan hanya berfokus pada beberapa orang saja yang sudah handal dan menguasai sistem pelayanan, sedangkan petugas yang lain hanya membantu melakukan verifikasi persyaratan sebelum pelayanan dan verifikasi setelah pelayanan selesai cetak sebelum diberikan kepada pimpinan untuk di tandatangan. Sehingga apabila petugas pelayanan yang handal mengalami kendala kesehatan dan tidak dapat masuk kerja, otomatis kegiatan pelayanan administrasi kependudukan menjadi terganggu dan cenderung lambat.

Namun demikian, berdasarkan kesimpulan dan hambatan di atas Implementasi

Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung pada dimensi struktur birokrasi sudah berjalan dengan baik dan rapih.

B. Hambatan-Hambatan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung dapat menghadapi berbagai hambatan. Berikut adalah beberapa hambatan utama yang sering ditemui:

1. Sumber Daya Manusia
 - a. Kurangnya Pelatihan: Staf yang kurang terlatih dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal. Pelatihan yang tidak memadai tentang prosedur dan teknologi terbaru dapat menjadi kendala.
 - b. Jumlah Pegawai yang Tidak Cukup: Kekurangan tenaga kerja di instansi pelayanan dapat memperlambat proses pelayanan dan menimbulkan antrean yang panjang.
2. Infrastruktur dan Teknologi
 - a. Fasilitas yang Tidak Memadai: Ruang pelayanan yang tidak memadai dan kurang nyaman dapat mengurangi kepuasan masyarakat.
 - b. Teknologi yang Usang: Penggunaan sistem informasi yang ketinggalan zaman dapat menghambat efisiensi dan akurasi dalam pengolahan data kependudukan.
3. Sosialisasi dan Kesadaran Masyarakat
 - a. Kurangnya Informasi: Masyarakat mungkin tidak mengetahui prosedur dan layanan yang tersedia, yang menyebabkan rendahnya partisipasi dalam administrasi kependudukan.
 - b. Resistensi terhadap Perubahan: Beberapa masyarakat mungkin enggan beradaptasi dengan sistem baru atau prosedur yang ditetapkan.
4. Birokrasi dan Prosedur
 - a. Proses yang Rumit: Prosedur yang berbelit-belit dan tidak transparan dapat

menyebabkan kebingungan dan frustrasi di kalangan masyarakat.

- b. Ketidakpastian Regulasi: Perubahan regulasi yang sering dan tidak konsisten dapat menghambat pelaksanaan kebijakan.

5. Kondisi Sosial dan Ekonomi

- a. Tingkat Pendidikan yang Beragam: Masyarakat dengan tingkat pendidikan yang berbeda-beda mungkin mengalami kesulitan dalam memahami prosedur administrasi.
- b. Keterbatasan Ekonomi: Beberapa masyarakat mungkin menghadapi masalah ekonomi yang menghambat akses mereka ke layanan administrasi, seperti biaya transportasi.

Hambatan-hambatan dalam implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung perlu diidentifikasi dan diatasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Upaya koordinasi antara pemerintah daerah, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta sosialisasi yang efektif kepada masyarakat sangat penting untuk keberhasilan kebijakan tersebut.

C. Upaya-upaya untuk mengatasi hambatan dalam Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung

Berdasarkan hasil penelitian dalam tesis berjudul Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, terdapat berbagai hambatan dalam implementasi kebijakan, seperti keterbatasan SDM, komunikasi yang belum optimal, disposisi pelaksana yang lemah, serta struktur birokrasi yang kurang mendukung.

Berikut adalah upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut:

Perbaikan Komunikasi Pelayanan

1. Meningkatkan kejelasan informasi melalui papan pengumuman, media sosial, dan brosur yang menjelaskan persyaratan dan alur layanan secara rinci.
2. Menyediakan layanan informasi digital seperti chatbot, situs web kecamatan, dan loket

informasi yang responsif terhadap pertanyaan masyarakat.

3. Pelatihan komunikasi publik bagi petugas pelayanan untuk menyampaikan informasi dengan jelas, sopan, dan konsisten.

Penguatan Sumber Daya

1. Menambah jumlah pegawai atau relawan pelayanan saat volume permohonan meningkat.
2. Pelatihan teknis secara berkala bagi petugas pelayanan, terutama dalam penggunaan sistem aplikasi administrasi kependudukan seperti SIAK.
3. Peningkatan anggaran untuk mendukung operasional, pembelian perlengkapan pelayanan (komputer, printer, jaringan), serta perawatan sistem.

Peningkatan Disposisi dan Etos Kerja Aparatur

1. Seleksi dan penempatan pegawai yang memiliki dedikasi tinggi, integritas, dan orientasi pada pelayanan publik.
2. Pemberian insentif dan penghargaan (baik finansial maupun non-finansial) bagi pegawai yang menunjukkan kinerja pelayanan prima.
3. Membangun budaya kerja yang melayani, melalui workshop atau kegiatan penguatan nilai ASN dan pelayanan prima.

Pembenahan Struktur Birokrasi dan SOP

1. Menyusun dan menampilkan SOP pelayanan secara terbuka di ruang layanan dan media online.
2. Menetapkan pembagian tugas yang jelas antar petugas sesuai bidang kerja masing-masing untuk menghindari tumpang tindih dan mempercepat proses.
3. Mengembangkan sistem antrean elektronik atau layanan berbasis janji (*booking*) agar pelayanan lebih tertib.

Pemanfaatan Teknologi dan Inovasi Layanan

1. Digitalisasi proses administrasi, seperti pengajuan dokumen secara daring dan notifikasi status layanan melalui SMS atau email.
2. Kolaborasi dengan Dinas Kependudukan Kota Bandung untuk percepatan penyediaan blanko e-KTP dan penguatan server database.

3. Penerapan sistem layanan jemput bola (*mobile service*) ke wilayah RW atau komunitas tertentu, terutama bagi warga lanjut usia dan disabilitas.

Peningkatan Partisipasi dan Kesadaran Masyarakat

1. Sosialisasi prosedur dan pentingnya dokumen kependudukan melalui kegiatan kelurahan, posyandu, dan sekolah.
2. Mengajak peran serta tokoh masyarakat dan RT/RW sebagai mitra dalam edukasi dan pendampingan warga dalam pengurusan dokumen.
3. Penyuluhan anti-calo dan sanksi terhadap oknum yang menyalahgunakan pelayanan publik.

Monitoring dan Evaluasi Berkala

1. Melakukan survei kepuasan masyarakat secara rutin untuk mengukur kualitas pelayanan dan menangkap keluhan secara langsung.
2. Evaluasi internal bulanan oleh tim Kecamatan untuk mengidentifikasi hambatan dan merumuskan solusi segera.
3. Membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis aplikasi atau hotline khusus yang terhubung langsung ke pengawas layanan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung secara umum telah berjalan dengan baik. Implementasi kebijakan tersebut dianalisis menggunakan model implementasi kebijakan George C. Edward III yang meliputi empat dimensi utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi.

Pada dimensi komunikasi, penyampaian informasi terkait pelayanan administrasi kependudukan telah dilakukan secara jelas, konsisten, dan berkelanjutan melalui berbagai media, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga informasi dapat diterima oleh masyarakat secara lebih luas. Pada dimensi sumber daya, ketersediaan sumber daya manusia

yang telah dibekali pelatihan, dukungan anggaran yang memadai, serta sarana dan prasarana pelayanan yang relatif lengkap telah mendukung kelancaran proses pelayanan administrasi kependudukan.

Selanjutnya, pada dimensi disposisi, aparatur pelayanan menunjukkan kompetensi dan komitmen dalam melaksanakan kebijakan, yang ditunjang oleh sistem pengangkatan pegawai yang sesuai dengan kualifikasi serta pemberian insentif berbasis kinerja. Sementara itu, pada dimensi struktur birokrasi, pelaksanaan pelayanan telah mengacu pada standar operasional prosedur yang berlaku serta didukung oleh pembagian kewenangan dan koordinasi yang baik antara kecamatan, kelurahan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Secara keseluruhan, keempat dimensi tersebut saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan administrasi kependudukan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Ujungberung Kota Bandung, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan administrasi kependudukan ke depan.

Saran Teoritis

Penelitian ini memperkuat relevansi teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang menekankan peran komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi dalam keberhasilan implementasi kebijakan publik. Oleh karena itu, disarankan agar penelitian selanjutnya mengembangkan kajian implementasi kebijakan pelayanan publik dengan mengintegrasikan variabel kontekstual lain, seperti partisipasi masyarakat dan pemanfaatan teknologi informasi, guna memperkaya perspektif teoritis dalam studi administrasi publik.

Saran Praktis

Pemerintah Kecamatan Ujungberung disarankan untuk mempertahankan aspek implementasi kebijakan yang telah berjalan baik,

sekaligus meningkatkan dimensi struktur birokrasi melalui penyusunan dan penayangan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang jelas dan mudah diakses masyarakat. Selain itu, diperlukan peningkatan sosialisasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan agar masyarakat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai prosedur dan persyaratan pelayanan.

Saran Kebijakan

Pemerintah daerah disarankan untuk memperkuat koordinasi antara kecamatan, kelurahan, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta melakukan sosialisasi kebijakan secara berkelanjutan guna memastikan implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berjalan lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal/Artikel Ilmiah:

- Abdurrahman, Soejono. 2015. *Metode Penelitian Suatu Metode dan Penerapan*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Agustino, Leo. 2008. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Dunn, Wiliam, 2010. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi kedua, Jogjakarta: Gajah Mada University.
- Frederickson. 2017. *The Spirit Of Publik Administration*. San Fransisco: Jossey- Bas Publisher.
- Gulo W. 2016. *Metode Penelitian*. Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta.
- Hardiansyah. 2016. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Gava Media.
- Ibrahim. 2018. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Lovelock, and Wright. 2018. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Korler, Philip. 2017. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta : PT. Prenhalundo.
- Manjta, W. 2015. *Desain Penelitian Kualitatif dan Manajemen Pendidikan*. Malang. Wineka Media.
- Moleong, Lexy. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Perumusan, Implementasi, Evaluasi*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ratminto, Winarsih Septi Atik. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sampara. 2018. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press. Subarsono, AG.
2015. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tangkilisan, Hessel, Nogi, S. 2018. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Lukman Offset.
- Tjiptono, Fandi. 2015. *Layanan Prima Dalam Bidang Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Wahab. 2017. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Wahab, A. Solichin. 2017. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara
- Widodo, Joko. 2016. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Winarno, Budi. 2018. *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Dokumentasi :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Republik Indonesia Nomor
63/KEP/M.PAN/7/2000

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur
Negara Republik Indonesia Nomor:
KEP/25/M.PAN/2/2004

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25
Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang
Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23
Tahun 2006 tentang Administrasi
Kependudukan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23
Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Menteri Pendatagunaan Aparatur Sipil
Negara dan Reformasi Birokrasi Republik
Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang
Pedoman Standar Pelayanan.