

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PEMERINTAH DAERAH DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA
(SUATU STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG)**

EMI HANDRINA

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Imam Bonjol Padang
emihandrina@gmail.com

***Abstract:** Implementation of public service is a state effort to fulfill the basic needs and civil rights of every citizen and the state of the goods, services and administrative services provided by the delivery of public services. The nature of public services is the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of the government apparatus as a public servant. Therefore, the development of public services, namely: the institutional elements of service, process service and human resources service providers. In this connection, efforts to improve the performance of public services are always pleased with the development of these three basic elements. Improving the quality of public services is one of the agenda of bureaucratic reform, which dotted the fact of bad factual quality of public services largely determined by the quality of attitudes and character of the apparatus government that is not praised, corrupt and irresponsible. Currently, many phenomena that occur in the community that shows that the services provided by the government apparatus has not touched directly to the public interest because the system is not effective and efficient so that slow the public service and have no certainty. Just as if we take care of a file in this case about the making of family cards and other affairs often found the treatment is not good and is characterized by indifferent government apparatus so impressed slow in providing services, of course in the community in the city of Padang, it can not be allowed to take place continue, because the dynamics of community life that continues to occur also need the ideal government figure to meet the expectations of society.*

***Keywords:** Implementation, Service, Public, Society.*

Abstrak: Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya bernegara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga masyarakat dan bernegara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggaraan pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Karena itu pengembangan pelayanan publik, yakni: unsur kelembagaan pelayanan, proses pelayanan serta sumber daya manusia pemberi layanan. Dalam hubungan ini maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik senantiasa berkenan dengan pengembangan ketiga unsur pokok tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak pada kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup dan tidak bertanggungjawab. Dewasa ini banyak fenomena yang terjadi pada masyarakat yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintahan belum menyentuh langsung kepada kepentingan masyarakat karena sistem yang tidak efektif dan efisien sehingga memperlambat pelayanan publik dan tidak mempunyai kepastian. Seperti apabila kita mengurus suatu berkas dalam hal ini

tentang pembuatan kartu keluarga serta urusan lainnya sering didapati perlakuan tidak baik dan ditandai dengan acuh tak acuhnya aparatur pemerintah sehingga terkesan lamban dalam memberikan pelayanan, tentu saja dalam masyarakat di Kota Padang, hal tersebut tidak dapat dibiarkan berlangsung terus, karena dinamika kehidupan masyarakat yang terus terjadi membutuhkan pula sosok pemerintah yang ideal untuk memenuhi harapan masyarakat.

Kata kunci: Penyelenggaraan, Pelayanan Public, Masyarakat.

A. Pendahuluan

Pelaksanaan otonomi daerah, banyak daerah terutama daerah tingkat II telah memulai walaupun dalam kenyataannya masih berupa langkah awal yang masih memerlukan tindak lanjut dan kerja keras untuk mewujudkannya secara nyata. Oleh karena itu, perlu adanya kebijakan-kebijakan yang mendasar dalam pelayanan publik yang merupakan paradigma, yaitu bagaimana para pelaku kebijakan melihat tantangan dan bagaimana menyelesaikan persoalan. Cara pandang terhadap persoalan dan pemecahannya akan memposisikan pemerintahan secara berbeda, sehingga peranannya dan jenis kebijakan yang dihasilkan juga berbeda.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, bahwa dalam rangka penyelenggaraan Pemerintahan Daerah sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar 1945, penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan agar mampu melahirkan kepemimpinan daerah yang efektif dengan memperhatikan prinsip yang demokratis, persamaan keadilan dan persamaan hukum dalam sistem Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Wilayah Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah Provinsi dan daerah provinsi dibagi lagi atas daerah Kabupaten dan Kota, yang masing-masing memiliki daerah yang melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan daerah, yakni Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Kepala Daerah adalah kepala Pemerintahan Daerah baik di daerah provinsi maupun Kabupaten/Kota merupakan lembaga eksekutif daerah. Setiap daerah dipimpin oleh kepala daerah untuk Provinsi yang disebut dengan Gubernur, Kabupaten yang disebut Bupati dan untuk Kota yang disebut Walikota dan masing-masing memiliki tugas-tugas, wewenang dan kewajiban serta larangan untuk dipertanggungjawabkan baik kepada masyarakat maupun kepada Negara.

Dewasa ini, pelayanan kepada masyarakat menjadi perhatian yang serius. Salah satu bagian yang perlu dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan publik adalah penyelenggaraan tugas-tugas ditingkat kota dimana tingkat keberhasilan sangat ditentukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pemerintah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas yang beraneka ragam coraknya, maka dalam menjalankan tugasnya dari pemerintah atasan dia juga harus mampu melihat keinginan-keinginan dari masyarakat sehingga sangat penting yang berhubungan dengan peranannya sebagai penyelenggara serta penanggungjawab utama di bidang pemerintah, pembangunan dan masyarakat mempunyai keterpaduan.

B. Metodologi Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam menganalisis implementasi kebijakan tentang konservasi energi adalah teori yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Dimana implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan sebuah pertanyaan tentang apakah syarat agar implementasi kebijakan dapat berhasil, menurut George C. Edwards III ada empat variabel dalam kebijakan publik yaitu Komunikasi (Communications), Sumber

Daya (resources), sikap (dispositions atau attitudes) dan struktur birokrasi (bureaucratic structure). Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggungjawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya.

C. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik informan yang dikemukakan adalah jumlah menurut bagian, jumlah menurut pendidikan formal, dan menurut golongan ruang. Berdasarkan hasil penelitian tentang tanggapan informan terhadap Implementasi Kebijakan Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, memiliki tanggapan yang berbeda hal ini dapat dibuktikan sebagai berikut: a) Bagaimana Implementasi (Penerapan/pelaksanaan) Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, menurut kepala dinas kependudukan dan catatan Sipil Kota Padang “*sudah berjalan dengan baik*”. Wawancara penulis kepada staf yang ada di dinas mengenai Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, jawabannya rata-rata sama dimana semuanya mengatakan sudah berjalan dengan baik

b) Faktor-faktor yang mendukung Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga? 1) Menurut FL salah satu staf mengatakan: *Adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus/membuat kartu keluarga*; 2) Menurut LM salah satu staf mengatakan: *salah satu factor yang mendukung Implementasi Kebijakan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga adanya sarana dan prasarana memadai karena dengan adanya sarana dan prasarana memadai semua impelementasi bias terlaksana denga baik*; 3) Menurut AW salah satu staf mengatakan: *Surat Keterangan yang atau surat pengantar dari Kepala Desa agar proses pembuatan KK maupun KTP bisa berjalan dengan baik dan cepat selesai sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan*. 4) Menurut TR mengatakan: *Factor yang mendukung dalam pembuatan kartu keluarga yaitu pelayanan sesuai dengan Peraturan Daerah dan peraturan –peraturan yang menyangkut pembuatan KK dan KTP*.

c) Faktor-faktor apa yang menghambat Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu keluarga? 1) Menurut HS salah satu staf mengatakan: *Factor yang menghambat dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga yaitu pada saat pekerjaan menumpuk dimana pembuatan kartu keluarga yang biasanya hanya satu minggu selesai bisa sampai dua minggu bahkan ada yang sampai tiga minggu baru selesai*; dan 2) Menurut RK salah satu pegawai mengatakan: *Masyarakat belum begitu memahami akan pentingnya mengurus kartu keluarga sehingga menghambat pemerintah dalam mendata penduduknya*.

Dalam bagian ini, akan dianalisis semua data yang telah diperoleh dari hasil penelitian seperti yang sudah disajikan dalam bagian terdahulu. Adapun analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif kualitatif, dengan tetap mengacu pada hasil interpretasi data dan informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui studi sewaktu melakukan penelitian selama di lapangan, maka dapat diberikan suatu analisis tentang Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kota Padang. Koordinasi antara atasan dan bawahan memberikan pengaruh yang besar terhadap keberhasilan program atau kebijakan.

Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga, sudah berjalan dengan baik, menurut kepala dinas. Sesuai dengan observasi

yang penulis lihat di lapangan, bahwa sudah berjalan dengan baik, karena di dalam pelaksanaan Pembuatan kartu keluarga sudah berjalan sesuai penelitian amati.

Faktor-faktor yang mendukung Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga. Adanya kesadaran masyarakat akan pentingnya mengurus/membuat kartu keluarga. adapun salah satu factor yang mendukung Implementasi Kebijakan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga, yang adanya sarana dan prasarana memadai karena dengan adanya sarana dan prasarana memadai semua impelementasi bisa terlaksana dengan baik.

Koordinasi di dalam Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sudah berjalan dengan baik menurut kepala dinas. Sesuai dengan observasi yang penulis lihat di lapangan bahwa memang benar koordinasi yang terjadi baik antara atasan dengan bawahan maupun bawahan dengan bawahan sudah berjalan dengan baik. Koordinasi telah berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan, koordinasi telah dilaksanakan secara rutin melalui rapat dan pengecekan langsung di lapangan lewat pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan maka penulis dapat menggambarkan bahwa semangat kerjasama dalam Dinas baik antara pimpinan dengan staf maupun staf dengan staf sudah dikatakan baik karena mereka menjunjung rasa kekeluargaan tanpa harus menimbulkan sifat yang monoton terhadap para pegawainya namun tidak menutup kemungkinan rasa loyalitas kerja yang ditanamkan dan diapresiasi maupun yang diberikan kepada masyarakat akan searah dengan semangat kerja tersebut. Hal ini dibuktikan dimana dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga para pegawai dinas sering mendapat kendala dari masyarakat itu sendiri yaitu berkas tidak lengkap berupa surat pengantar dari kelurahan dan masyarakat kurang menyadari akan pentingnya pembuatan kartu keluarga sehingga mempersulit pemerintah dalam mendata penduduknya.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian tentang Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga yang telah diuraikan maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut: a) Melalui jawaban dan pengamatan langsung oleh penulis implementasi kebijakan dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga sudah berjalan dengan baik dan pelayanan yang diberikan telah mengalami peningkatan dalam hal pemberian layanan pembuatan kartu keluarga; b) Kurangnya sosialisasi pejabat dinas kepada masyarakat di tingkat kecamatan/ tentang kelengkapan berkas dalam hal pembuatan kartu keluarga; dan c) Kurangnya pengawasan dari pihak pemerintah Kota Padang terlebih khusus pimpinan dinas kependudukan dan pencatatan sipil dalam hal pembuatan kartu keluarga. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dan kesimpulan yang dibuat maka penulis mencoba memberikan saran atau rekomendasi yang dapat diajukan agar Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga dapat di jalankan lebih maksimal di Kota Padang sebagai berikut: Lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga agar implementasi kebijakan dalam hal pembuatan kartu keluarga bisa berjalan secara maksimal. Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil harus mengadakan sosialisasi kepada masyarakat di tingkat kecamatan/ tentang kelengkapan berkas dalam hal pembuatan kartu keluarga. Perlunya peningkatan pengawasan dari pihak pemerintah Kota Padang lebih khususnya dari pimpinan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam hal pembuatan kartu keluarga.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab. 2001. *Globalisasi dan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Teori Governance: Good Governance*. Universitas Brawijaya Malang: Jurnal Administrasi Negara Volume II.
- Adisubrata Surya Winarna H. 2002. *Etika Pemerintahan*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Dwiyanto, Agus, 2009. *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik; Kajian Tentang Pelaksanaan Otonomi Daerah di Indonesia*. Gaya Media: Jogjakarta.
- Ibrahim Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: cv. Mandar Maju.
- Nawawi Ismail. 2009. *Public Policy Analisis, Strategis Advokasi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara .
- Sinambela Poltak Lijan dkk, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Impelmentasinya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Surjadi H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiono, 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Rineka Cipta: Jakarta.
- Syafi'ie Kencana Inu. 2003. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Bandung: PT Refika Aditama
- Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.