BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi secara nyata telah membawa perubahan umat manusia dalam banyak hal. Bukti nyata adalah perkembangan teknologi yang sangat pesat. Kemajuan teknologi telah menuntun peradaban manusia ke arah yang lebih modern. Modernisasi tidak dapat dipisahkan lagi dari globalisasi yang semakin hari terus berkembang.

Modernisasi sangat mempengaruhi kehidupan manusia baik didalam lingkungan sekolah, lingkungan kerja, bahkan di birokrasi pemerintahan. Kehadiran teknologi informasi yang lebih canggih dari hari ke hari membawa evolusi terhadap kehidupan masyarakat. Kehadiran teknologi pada birokrasi bisa di bilang bermanfaat. Teknologi menawarkan kecepatan dan keakuratan serta keamanan dalam penyimpanan data.

Teknologi akan lebih bermanfaat apabila didukung oleh operator yang mampu dalam mengoperasionalkannya. Efisiensi waktu merupakan ciri khas dari teknologi. Kemajuan teknologi informasi juga dapat mewujudkan efisiensi biaya yang harus dikeluarkan oleh pemerintah.

Inovasi-inovasi teknologi yang demikian pesat serta potensi pemanfaatannya secara luas membuka peluang bagi pengaksesan, pengolahan, dan pendayagunaan informasi secara cepat dan akurat. Informasi dapat diciptakan dan dihadirkan secara cepat dan dapat segera disebarkan kepada masyarakat.

Besarnya pengaruh teknologi di era globalisasi seperti sekarang ini tentunya membawa implikasi yang signifikan terhadap paradigma manusia. Teknologi sangat berpengaruh merubah paradigma manusia baik individual maupun secara institusional. Pengaruh teknologi dapat dilihat dari kebiasaan mayarakat dalam berinteraksi. Teknologi sebagai media komunikasi merupakan wujud dari perubahan kebiasaan masyarakat.

Kesadaran bernegara dapat diartikulasikan salah satunya oleh kesadaran bahwa mempunyai akta itu suatu yang penting. Pemerintah sebagai penyelenggara negara sudah saatnya mempermudah proses pelayanan publik dengan memodernisasi fasilitas yang berkaitan dengan kebutuhan warganegaranya. Modernisasi pelayanan secara perlahan telah mempengaruhi metode-metode pemberian pelayanan yang dilakukan pemerintahan.

Penggunaan teknologi sekarang ini sudah menjadi budaya baru dalam masa-masa sekarang ini. Akselerasi teknologi banyak dinilai oleh beberapa kalangan begitu berguna bagi mereka yang dapat mengoperasionalkannya. Teknologi menawarkan berbagai kemudahan untuk berinteraksi sehingga komunikasi dapat berjalan lancar.

Anggapan bahwa teknologi sudah dapat dikategorikan sebagai kebutuhan ‘sekunder’ manusia mungkin bisa dibenarkan. Pengguna teknologi yang semakin hari semakin meningkat menjadi bukti hal tersebut. Sisi positif yang ditawarkan dari produk teknologi menjadi pertimbangan bagi masyarakat untuk menggunakannya. Sisi positif tersebut dapat berupa efisiensi secara waktu maupun biaya yang harus dikeluarkan.

Otonomi daerah yang diperankan pemerintah kabupaten/kota sangat menentukan keberhasilan otonomi itu sendiri. Tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang lebih baik dari birokrasi sudah menjadi rahasia umum lagi. Sudah saatnya sekarang pemerintah merubah paradigma bahwa menerima pelayanan dari masyarakat di ganti dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Maka peran birokrasi dalam mewujudkan *good governance* akan terwujudkan melalui fungsinya.

Penggunaan *Information Communication of Technology (ICT)* sekarang ini sudah tidak asing lagi. Keuntungan yang ditawarkan dari suatu produk teknologi tersebut dapat memberikan kemudahan dalam berinteraksi. Inovasi teknologi dari hari ke harinya relatif mudah diterima oleh masyarakat.

Penerapan *elektronic government (e-gov)* sangat berperan dalam peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pemanfaatan teknologi juga diharapkan dapat menghasilkan implikasi yang progresif mengenai hubungan pemerintah secara horizontal, vertikal maupun diagonal. Penerapan *e-gov* tentunya akan sangat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat apabila didukung oleh aparatur yang mampu mengopeasionalkannya.

Perberlakuan otonomi daerah yang hakikatnya diharapkan dapat mendorong pembangunan daerah secara terstruktur. Melalui program penerapan sistem komputerasasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah. Tentunya tuntutan pelayanan yang lebih baik akan mudah terwujudkan.

Penggunaan teknologi seperti komputer dalam pemerintahan dengan tujuan memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan akuntabel. Teknologi sangat mendukung perwujudan pelayanan yang prima kepada setiap anggota masyarakat. Karena hal tersebut berkaitan dengan berbagai modernisasi yang ditawarkan oleh perkembangan teknologi.

Otonomi daerah berorientasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi, efektivitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemenrintahan. Pembuatan akta termasuk pelayanan yang perlu tingkatkan oleh pemerintah. Era otonomi daerah fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan pembangunan pemerintah daerah.

Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi perhatian dan keluhan masyarakat. Bentuk pelayanan prima yang menjadi tuntutan masyarakat harus direspon dengan baik oleh pemerintah. Stigma birokrasi yang kurang baik dimata masyarakat yang menganggap selalu berbelit-belitnya proses pelayanan sudah bukan rahasia umum lagi. Tuntutan perbaikan pelayanan tersebut tentunya harus menjadi perhatian utama sehingga dapat mempercepat proses reformasi birokrasi.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung selaku birokrasi yang berhubungan langsung dengan masyrakat melalui kewenangannya dalam menerbitkan akta catatan sipil. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, telah dikualifikasikan bahwa jenis pelayanan yang diberikan adalah :

1. Pelayanan Pencatatan Akta Kelahiran Tepat Waktu. (Umur 1 – 60 Hari)
2. Pelayanan Pencatatan Akta Perkawinan
3. Pelayanan Pencatatan Akta Perceraian (Non Muslim)

4. Pelayanan Pencatatan Akta Kematian
5. Pelayanan Catatan Pinggir Pengakuan dan Pengesahan Anak
6. Pelayanan Catatan Pinggir Pengangkatan Anak

Sumber : Subagian Umum Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, Tahun 2010

Proses pelayanan publik seperti yang tercantum diatas tak luput dari permasalahan. Permasalahan yang dapat menggangu proses pelayanan selama ini bisa dikategorikan kebeberapa sifat masalahnya. Sifatnya yang khusus diantaranya bisa terlihat dari regulasi, misalnya dalam Peraturan Daerah No.16 Tahun 2000 masih dikenakan retribusi biaya penggantian cetak, sedangkan dalam Undang-Undang No.23/2006 biaya pembuatan akta harus gratis.

Masalah umum yang terjadi disebabkan karena secara geografis, wilayah Kabupaten Bandung cukup luas dan jarak tempuh dari ibu Kota Kecamatan ke Ibu Kota Kabupaten Bandung sangat jauh. Masalah tersebut mengakibatkan pelayanan pencatatan sipil kepada masyarakat agak sedikit terhambat terutama kepada masyarakat yang kurang mampu.

Sarana yang ada pun menjadi masalah dalam kelancaran pelayanan yang diberikan. Ruangan yang sempit menjadi hambatan dalam pelayanan karena mempersulit dalam menyimpan arsip. Ruangan arsip yang sempit dan fasilitas seperti rak /lemari terbatas dan sudah tidak memadai. Kesadaran masyarakat pun tidak lepas menjadi permasalahan yang muncul. Kesadaran dan pengertian masyarakat untuk memiliki akta catatan sipil masih rendah.

Masalah-masalah yang terinventalisir tersebut memacu semangat instansi terkait untuk meningkatkan pelayanan melalui kebijakan-kebijakannya. Upaya perbaikan pelayanan yang telah dilakukan adalah mengadakan pameran-pameran

diluar kantor. Kegiatan dalam pameran tersebut adalah memberikan pelayanan pembuatan akta catatan sipil.

Upaya-upaya lain yang dilakukan adalah menerapkan pelayanan yang memakai media elektronik atau komputer yaitu penerapan Sistem Informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera). Simsolatera merupakan media atau alat administrasi yang terkomputerisasi dalam penerbitan akta catatan sipil. Secara singkat isi dari aplikai Simsolatera ini terdiri dari *tools* pembuatan akta kelahiran, akta perceraian, akta perkawinan, dan akta kematian.

Upaya-upaya perbaikan pelayanan dalam penerbitan akta catatan sipil melalui implementasi Simsolatera merupakan langkah yang positif. Upaya tersebut tentunya akan sia-sia apabila implementator tidak resfon terhadap kebijakan tersebut. Implementasi kebijakan tentunya akan mencapai tujuan apabila ditindaklanjuti secara professional oleh implementator.

Implementasi Simsolatera dalam penerbitan akta merupakan proses pelayanan dengan menggunakan komputerisasi. Implementasi tersebut merupakan salah satu cara dalam mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat. Pelaksanaan kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mulai diberlakukan pada tahun 2007 sampai sekarang. Simsolatera yang dilaksanakan pada proses pelayanan sampai sekarang ini masih bersifat *offline.*

Implementasi pelayanan publik dengan menerapkan sistem komputeraisasi sebagai unsur pemberian pelayanan tentunya akan sangat berguna. Sistem komputerisasi akan berguna apabila didukung oleh aparatur yang kompeten dalam

menjalankan program tersebut. Program Simsolatera yang yang telah diimplementasikan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung belum sepenuhnya berjalan dengan lancar.

Masih menumpuknya data mentah dimeja operator menjadi masalah dalam implementasi Simsolaera. Penumpukan data tersebut tentunya dapat mengganggu operator dalam menjalankan Simsolatera. Penumpukan ini disebabkan mungkin sumberdaya yang menjalankan program yang tersedia hanya berjumlah 2 orang. Masalah lain dalam aplikasi Simsolatera yang dijalankan adalah kadang terhambat akselerasinya karena komputer sering terinfeksi oleh virus. Virus yang ada pada komputer mengakibatkan proses *entry* data menjadi terlambat. Masuknya virus tersebut dikarenakan komputer terkoneksi dengan internet.

Pelaksanaan kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan upaya perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Pemberlakuan kebijakan melalui implementasi Simsolatera merupakan wujud pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan penerbitan akta catatan sipil.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk meneliti dengan judul **"Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung." (Suatu Studi tentang Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil).**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti membuat identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana proses komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung ?
2. Bagaimana sumberdaya yang ada dalam implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung ?
3. Bagaimana disposisi dalam kebijakan Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung ?
4. Bagaimana struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pelayanan pembuatan akta catatan sipil pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melalui implementasi kebijakan tentang Simsolatera.

Sedangkan tujuan penelitiannya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung.

2. Untuk mengetahui sumberdaya yang ada sebagai penentu keberhasilan implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung.
3. Untuk mengetahui disposisi implementator kebijakan Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung.
4. Untuk mengetahui struktur birokrasi dalam implementasi kebijakan tentang Simsolatera dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan yang bersifat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Kegunaan bagi diri sendiri

   Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi peneliti tentang pelaksanaan proses pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

2. Kegunaan Teoritis

   Mengembangkan teori yang telah diperoleh di bangku kuliah dengan praktek di lapangan mengenai Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera) Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran yang

dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3. Kegunaan Praktis

   Memberikan masukan kepada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mengenai Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera) Dalam Meningkatkan Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

1.5 Kerangka Pemikiran

Penggunaan teknologi sekarang ini sudah merambah ke instansi pemerintahan, mungkin itu disebabkan oleh kelebihan dari teknologi tersebut. Tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang optimal dalam pembuatan akta catatan sipil menjadi salah satu pendorong bagi pemerintah dalam pembuatan kebijakan. Implementasi sistem komputerisasi dalam memberikan pelayanan mengenai pembuatan akta catatan sipil merupakan reaksi pemerintah dalam perbaiakan pelayanan.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pelayanan pembuatan akta catatan sipil telah mengimplementasikan suatu kebijakan tentang sistem informasi yang berbasis komputer. Pelayanan dengan menerapkan sistem komputerisasi diharapkan dapat meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Budi Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Proses Kebijakan Publik* menjelaskan pengertian implementasi kebijakan, sebagai berikut :

> "Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan" (Winarno, 2005:101).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administrasif yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Pendapat Budi Winarno tersebut sejalan dengan pendapat Riant Nugroho Dwijowijoto dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* yang mengemukakan bahwa :

> "Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut". (Dwijowijoto, 2004:158).

Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melalui bentuk program-program serta melalui *derivate*. *Derivate* atau turunan dari kebijakan publik yang dimaksud yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi.

George C. Edward III dalam bukunya *Implementing Public Polyce* mengemukakan beberapa varibel yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan, yaitu:

> *"four critical factors or variables in implementing public police: communication, resources, dispotitions or attitude, and bureaucratic structure"*.
> (empat faktor atau varible kritis dalam melaksanakan kebijakan publik : komunikasi, sumber-sumber, disposisi atau sikap dan stuktur birokrasi). (Edward III, 1980: 9-10).

Berdasarkan pandangan Edwards III keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor penting, yaitu: *pertama* komunikasi kebijakan, berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan *(policy maker)* kepada pelaksana kebijakan *(policy implementors).* Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi penyampaian informasi *(transmission)*, kejelasan *(clarity)*, dan konsistensi *(consistency)*.

Dimensi *Transmission* yaitu menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan. Dimensi kejelasan *(clarity)* berarti menghendaki agar kebijakan yang dtransmisikan kepada para pelaksana, sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Dimensi Konsistensi *(consistency)* yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

Kedua yaitu sumberdaya, bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan. Jika para pelaksana kebijakan yang

bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dimensi Sumber daya meliputi manusia (*staff),* peralatan *(facilities),* dan Informasi dan Kewenangan *(information and authority).*

Dimensi sumber daya manusia berarti, efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Dimensi Sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Dimensi Informasi dan Kewenangan yaitu informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku

Ketiga yaitu disposisi ; disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana. Disposisi terdiri dari pengangkatan birokrasi *(staffing the bureaucracy)* dan insentif *(incentives).* Dimensi pengangkatan birokrasi merupakan pengangkatan dan pemilihan pegawai pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Dimensi Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.

Keempat yaitu struktur birokrasi; struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap

implementasi kebijakan. Aspek penting dari setiap organisasi adalah adanya *standard operating procedures* (SOP). SOP akan menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Tidak jelasnya SOP diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya akan berdampak pada gagalnya pelaksanaan suatu kebijakan. Dimensi *fragmentation* merupakan organisasi pelaksana terpecah-pecah atau tersebar akan menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Semakin terfragmentasi organisasi pelaksana semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi diharapkan dapat memangkas waktu maupun biaya yang harus dikeluarkan baik oleh pemerintah maupun oleh masyarakat. Pemberian pelayanan dengan menggunanakan sistem yang telah berbasiskan teknologi (komputerisasi) merupakan suatu kemajuan bagi pemerintah.

Simsolatera merupakan kebijakan yang telah dioperasikan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Simsolatera merupakan media pelayanan pada bidang pembuatan akta catatan sipil. Pemberlakuan kebijakan tersebut diharapkan dapat meningkatkan pelayanan pembuatan akta di Kabupaten Bandung.

Pengertian sistem, data dan informasi menurut M. Khoirul Anwar dalam bukunya yang berjudul *SIMDA: Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi*, yaitu "seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan" (Anwar, 2004:4).

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang bekerjasama dalam mencapai suatu tujuan. Penjelasan dari uraian tersebut senada dengan pandangan Azhari Susanto dengan judul bukunya *Sistem Informasi Akuntansi.* Ia mendefinisikan sistem sebagai berikut ;

> "Sistem adalah kumpulan atau group dari sub sistem atau bagian atau komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan tertentu" (Susanto,2002:24).

Definisi tersebut menyebutkan bahwa sistem harus terdiri dari beberapa subsitem yang saling berkaitan dan bekerjasama antara yang satu dengan yang lainnya. Hubungan antara subsistem harus berjalan harmonis guna tercapainya tujuan sistem.

Pengertian data dalam bukunya Wahyono yang berjudul *Sistem:Informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, data yaitu bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono,2004:2). Berdasarkan pengertian tersebut maka data dapat diterjemahkan sebagai bahan informasi berupa simbol-simbol yang telah tertata.

Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono, yaitu:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyono, 2004:3).

Suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, dan suatu informasi mengambarkan kejadian-kejadian nyata yang dapat digunakan sebagai alat bantu untuk

pengambilan suatu keputusan. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Mc Leod berpandangan bahwa suatu informasi berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

a) Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut dianggap.
b) Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
c) Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
d) Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan.

(Mc Leod,2001:61)

Informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri yang pertama yaitu suatu informasi harus akurat. Akuratnya informasi karena telah melakukan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. Kedua suatu informasi harus tepat waktu, karena suatu informasi harus ada jika informasi tersebut diperlukan. Ketiga suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan yang keempat, adalah suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang, jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Setelah menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu :

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan" (Kadir, 2003:10).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah prosedur kerja yang diproses melalui media elektronik. Manusia sebagai operator memproses data melalui komputer guna dijadikan informasi. Informasi yang dihasilkan dari komputerisasi tersebut diharapkan dapat beramanfaat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat terwujud.

Sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data dengan memanfaatkan teknologi. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

Simsolatera merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara, dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) sudah seyogyanya perlu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Masyarakat merupakan syarat dalam Negara yang berdaulat. Tanpa ada masyarakat tidak mungkin ada Negara. Pelayanan yang baik sudah saatnya didapa toleh masyarakat, karena Negara pada hakikatnya alat untuk mensejahterakan masyarakatatas. Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang".

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas. Memberikan kemudahan dalam pelayanan agar pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat. Memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga kepada korps pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melalui Simsolatera adalah pelayanan dalam penerbitan akta catatan sipil. Implementasi Simsolatera merupakan bentuk pelayanan mengenai pembuatan akta dengan tujuan dapat meningkatkan pelayanan penerbitan akta kelahiran pada khususnya. Penerapan Simsolatera tersebut diharapkan pula dapat menyimpan data dengan baik dan tertata. Tersimpannya data dalam komputer tentunya menjadi suatu hal yang baik dalam pengarsipan guna keperluan pemberian suatu informasi kepada pihak yang berkepentingan.

Akta catatan sipil merupakan surat penting bagi setiap warga negara khususnya akta kelahiran. Terdapat sejumlah manfaat atau arti penting dari kepemilikan akta kelahiran, yakni menjadi bukti bahwa negara mengakui atas identitas seseorang yang menjadi warganya, menjadi bukti yang sangat kuat bagi anak untuk mendapatkan hak waris dari orangtuanya, menghindari perkawinan di bawah umur. dll.

Mengingat sifatnya yang penting sudah saatnya dan seyogyanya masyarakat diberikan rangsangan agar segera mengurusi akta kelahiran. Peran birokrasi

sangat menentukan dalam meningkatkan kesadaran masyarakat. Pelayanan yang prima tentunya berperan sekali dalam merangsang masyarakat guna pentingnya memiliki suatu akta catatan sipil.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Kebijakan Simsolatera adalah penetapan keputusan pemerintah mengenai pemberlakuan Simsolatera dalam pelayanan penerbitan akta kelahiran pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
2. Implementasi Simsolatera adalah pelaksanaan dari kebijakan yang telah diputuskan oleh pemerintah mengenai pelayanan akta kelahiran dengan memanfaatkan Simsolatera.

Berdasarkan teori yang digunakan pada penelitian ini, maka ukuran suatu keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat dalam indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi adalah proses interaksi yang melibatkan aparatur dan masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran di Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

   Sub indikator komunikasi pada penelitian ini meliputi :

   a. Penyampaian informasi adalah segala informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Simsolatera harus diketahui oleh pelaksana maupun oleh masyarakat

b. Kejelasan adalah sejauh mana implementator maupun masyarakat mengetahui tujuan dari Simsolatera yang dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
c. Konsistensi merupakan keseriusan dari implementator dalam menjalankan perintah baik yang bersumber dari pelaksana itu sendiri maupun dari peraturan yang mengikatnya.

2. Sumberdaya adalah unsur-unsur yang mendukung pelaksanaan kebijakan Simsolatera yang dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

   Sub indikator dari sumberdaya dalam penelitian ini meliputi :

   a. Sumber daya manusia adalah seimbangnya jumlah pelaksana kebijakan dengan kemampuan pelaksana kebijakan.
   b. Sumber daya peralatan adalah segala bentuk perlengkapan berupa barang yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam mendukung implementasi Simsolatera.
   c. Sumber daya informasi dan kewenangan adalah penerimaan informasi aparatur bidang pencatatan sipil dan penggunaan hak akses Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

3. Disposisi adalah sikap atau karakter aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung selaku

pelaksana kebijakan dalam meningkatkan proses pelayanan penerbitaan akta catatan sipil melalui aplikasi Simsolatera.

Sub indikator dari disposisi dalam penelitian ini meliputi :

a. Pengangkatan birokrasi adalah penempatan pegawai atau aparatur yang menjalankan aplikasi simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung untuk dijadikan operator program.
b. Insentif adalah bentuk perhatian dengan memberikan suatu penghargaan baik secara materi maupun imateri kepada aparatur (operator) guna meningkatkan semangatnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

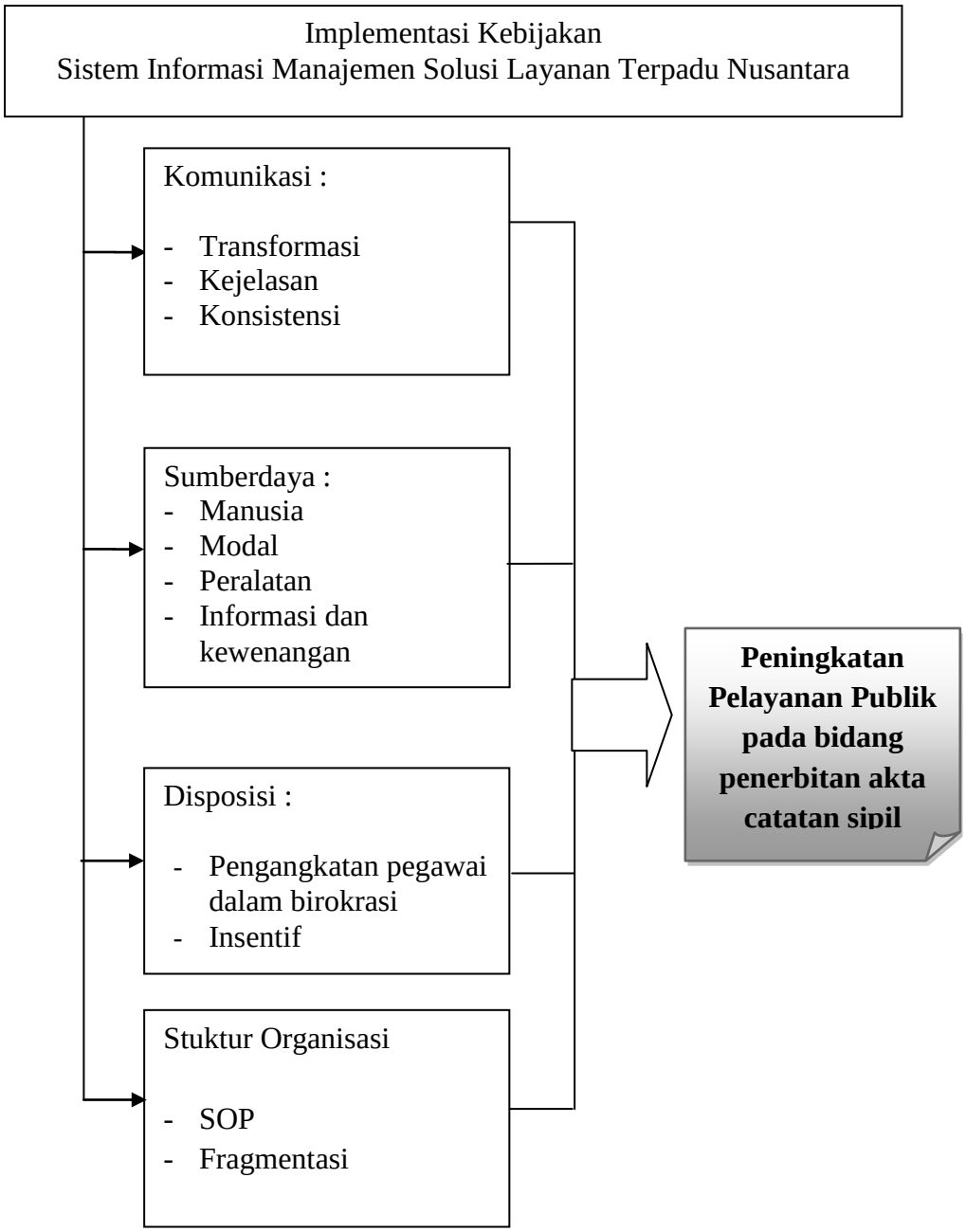
4. Struktur Birokrasi adalah pembagian kewenangan dalam hubungan pemerintah secara hirarki serta pembagian kewenangan bagi aparatur dalam organisasi yang berlaku pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

   Sub indikator dari struktur birokrasi dalam penelitian ini, meliputi :

   a. Standar operasi prosedur adalah peraturan yang dijadikan acuan bagi aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam menjalankan tugasnya.

Kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1.1
Model Kerangka Pemikiran



1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai berikut:

> "Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan objek/subjek penelitian (seseorang, lembaga, atau kelompok) pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana adanya."(Nawawi, 2003:63).

Metode deskriptif merupakan gambaran secara kata-kata yang dihasilkan dari penyelidikan masalah berdasarkan fakta dilapangan. Fakta lapangan tersebut bisa muncul dari seseorang, lembaga maupun kelompok yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

Berdasarkan metode penelitian yang digunakan maka peneliti menggunakan pendekatam secara kualitatif. Menurut Sugiyono dalam bukunya yang berjudul *Memahami Penelitian Kualitatif*, bahwa metode penelitian kualitatif adalah:

> "Metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* daripada *generalisasi*."(Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, yaitu suatu data yang mengandung makna. Penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Studi pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku, undang-undang dan peraturan lainnya yang berhubungan langsung dengan implementasi kebijakan tentang Simsolatera, serta data berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
2. Studi lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui implementasi kebijakan tentang Simsolatera mengenai proses pembuatan akta pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang menjadi objek penelitian. Studi lapangan ini terdiri dari:
    a. Observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung permasalahan yang ada dengan menggunakan indera penglihatan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung selaku pihak yang berkompenten dalam pelayanan publik mengenai pembuatan akta.
    b. Wawancara, yaitu peneliti melakukan tanya jawab dengan narasumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh, khususnya mengenai implementasi kebijakan tentang sistem informasi manajemen solusi layanan terpadu nusantara.

c. Dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, majalah dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai implementasi kebijakan tentang sistem informasi manajemen solusi layanan terpadu nusantara dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

1.6.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini adalah *purposive* yaitu penentuan informan sebagai sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik tersebut disebut teknik *purposive*, yaitu:

> Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu dapat diartikan bahwa informan yang kita pilih dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2005:54).

Pengambilan informan berdasarkan *purposive* merupakan penentuan informan yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Informan yang dipilih merupakan informan yang mengetahui informasi menyangkut data yang dicari oleh peneliti. Peneliti melaksanakan wawancara dengan para aparatur yang telah dipertimbangkan. Wawancara tersebut dilakukan guna mendapatkan informasi mengenai implementasi Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan aparatur diantaranya :

1. Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Wawancara dilakukan karena peneliti menganggap beliau mengetahui seluruh kegiatan atau hasil dari implementasi kebijakan Simsolatera.
2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Informan tersebut dipilih karena selaku kepala bidang pencatatan sipil tentunya beliau mengetahui proses implementasi Simsolatera.
3. Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian. Informan ini dipilih karena beliau secara langsung mengatahui proses pelayanan dengan menggunakan aplikasi Simsolatera.
4. Kepala Sub Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Infornasi Bapapsi. Beliau dipilih karena informan tersebut melalui kewenangannya mengetahui pengelolaan Simsolatera yang dimplementasikan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.
5. Aparatur yang menjadi operartor akta kelahiran. Informan tersebut dipilih karena beliau selaku operator tentunya mengetetahui lebih dalam mengenai program Simsolatera.

Penentuan informan untuk narasumber yang kedua adalah masyarakat yang sedang membuat akta catatan sipil di Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Menurut Sugiyono dari bukunya *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, sebagai berikut:

> "*Accidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan atau accidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data".(Sugiyono, 2007:85).

Penentuan informan berdasarkan *accidental* adalah menentukan sampel secara kebetulan bertemu akan dijadikan sebagai sampel dan jika cocok peneliti akan menjadikan sebagai sumber data. Peneliti menjadikan masyarakat yang sedang membuat akta kelahiran sebagai narasumber, karena masyarakat tersebut yang langsung merasakan hasil dari Implementasi Kebijakan Simsolatera.

1.6.4 Teknik Analisa Data

Analisa data pada penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini ada tiga teknik, dikutip dari Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisa dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.
3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.

(Sugiyono,2005:92-99)

Analisis ini digunakan agar dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul untuk ditarik suatu kesimpulan. Data yang didapat diharapkan lebih lengkap, lebih mendalam dan kredibel serta bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai.

1.7 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang beralamatkan di Jl. Soreang, Km. 17 No. 49. Tlp (022) 58966109 . Adapun kegiatan penelitian dengan rincian sebagai berikut:

1. Observasi lokasi penelitian pada bulan Oktober - November 2009.
2. Pengajuan judul skripsi dilakukan pada bulan Desember 2009
3. Penyusunan Usulan Penelitian, pada bulan Januari – April 2010.
4. Seminar Usulan Penelitian pada bulan April 2010.
5. Pelaksanaan Penelitian di lapangan pada bulan Mei-Juli 2010
6. Pengumpulan data dilapangan pada bulan Mei-Juli 2010
7. Penyusunan Skripsi pada bulan Mei-Agustus 2010
8. Sidang Skripsi pada bulan Agustus 2010

Tabel 1.1
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	2009			2010							
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags
1	Observasi											
2	Pengajuan Judul Skripsi											
3	Penyusunan U.P											
4	Seminar U.P											
5	Pelaksanaan Penelitian											
6	Pengumpulan data											
7	Penyusunan Skripsi											
8	Sidang Skripsi											