BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Proses Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana Simsolatera yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sangat penting. Komunikasi merupakan variabel pertama bagi keberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi merupakan bentuk interaksi antara dua pihak atau lebih. Pihak yang dimaksud adalah baik berupa lembaga yang terdiri dari beberapa individu maupun orang secara individu.

Interaksi yang dilakukan antar lembaga dengan lembaga maupun antara lembaga dengan perorangan akan membentuk suatu komunikasi. Komunikasi yang baik selalu diawali oleh interaksi yang baik. Sebaliknya apabila komunikasi yang dilakukan tidak optimal maka hasilnyapun tidak akan maksimal. Baiknya komunikasi dalam Implementasi kebijakan tergantung pada prosesnya. Komunikasi yang baik bisa dilihat dari cara ; bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan, sudah jelaskah informasi yang disampaikan, dan sejauhmana konsistensi penyampaian informasi itu sendiri.

Proses implementasi kebijakan akan berjalan dengan efektif apabila proses komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang ditetapkan dapat dilihat dari pencapainan visi yang

ditetapkan. Visi merupakan pandangan jauh ke depan akan menjadi acuan berdasarkan tujuan yang hendak dicapai. Visi yang ditetapkan oleh Dinas Sosial Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung adalah *"Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesejahteraan Sosial serta Tertib Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2010"*.

Komunikasi yang dilakukan sangat mempengaruhi terhadap pencapaian visi yang telah ditetapkan. Komunikasi menunjukkan proses penyampaian pesan dari sumber kepada penerima. Oleh karena itu, komunikasi akan berhasil dengan baik apabila pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh penerima pesan. Komunikasi merupakan suatu konsep yang dapat dimaknai sebagai sebuah proses dimana adanya interaksi antara lembaga/instansi/birokrat dengan lembaga/instansi /masyarakat.

Komunikasi memberikan kontribusi besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Komunikasi memungkinkan masyarakat tahu yang artinya tanpa komunikasi masyarakat yang tidak akan memahami apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan. Proses komunikasi akan mudah dipahami apabila jelas cara penyampaiannya. Cara-cara tersebut dapat dilihat dari bagaimana mengkomunikasikan, apa yang komunikasikan, serta kepada siapa dikomunikasikan. Berdasarkan uraian tersebut maka proses komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan.

Komunikasi menggambarkan suatu tahapan yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dimaksudkan untuk memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dengan menerapkan Simsolatera adalah pelayanan tentang penerbitan akta catatan sipil. Maka komunikasi yang dapat dipahami oleh aparatur akan membantu pengetahuan aparatur mengenai pelaksanaan Simsolatera.

Aparatur akan menjadi penentu dalam keberhasilan komunikasi yang dilakukan. Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan Somsolatera tentunya melibatkan setiap unsur yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan Simsolatera. Secara Internal unsur tersebut merupakan bagian dari tugas aparatur itu sendiri. Selanjutnya unsur eksternal yaitu masyarakat selaku sasaran utama dalam pelaksanaan kebijakan harus merasakan *output* dari komunikasi yang dilakukan oleh pelaksana secara internal.

Aparatur bidang pencatatan sipil pada khususnya akan menjadi bagian penentu dalam pencapaian visi yang ditetapkan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Aparatur bidang pencatatan sipil melalui misi-misinya yang dilakukan berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Simsolatera harus memahami materi yang akan maupun telah dikomunikasikan. Sehingga dengan pemahaman yang cukup segala informasi yang disampaikan kepada penerima dapat diterima dengan jelas.

Simsolatera yang diterapkan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan suatu penetapan kebijakan dalam rangka meningkatkan proses penerbitan akta catatan sipil. Penetapan kebijakan tersebut tentunya sangat mendukung terhadap keberhasilan dalam pencapaian visi dari Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Simsolatera menjadi sub penting dalam meningkatkan pelayanan khususnya pada pelayanan penerbitan akta catatan sipil.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Metode komunikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan Simsolatera telah didelegasikan kepada Bagian Pencatatan Akta. Segala urusan yang berkenaan mengenai penerbitan akta catatan sipil baik melalui pemanfaatan teknologi maupun tidak menggunakan teknologi teknisnya menjadi tugas dari bidang akta catatan sipil. Walaupun sudah ada pendelegasian kewenangan, akan tetapi bidang pencatatan akta selalu memberikan tembusan/laporan. Laporan tersebut dimaksudkan supaya tidak terjadinya *missing* dalam proses komunikasi.

Komunikasi yang berlangsung pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pelaksanaan kebijakan Simsolatera diawali oleh komunikasi yang bersifat internal. Maksud dari komunikassi internal adalah komunikasi yang dilakukan oleh para pelaksana kebijakan. Komunikasi yang terjadi tidak hanya dilakukan secara lisan saja, melainkan secara tulisanpun menjadi media dalam proses komunikasi. Cara-cara komunikasi ini dilakukan

karena sangat membantu dalam memperjelas informasi yang disampaikan kepada sasaran terutama operator sebagai pelaksana program.

Komunikasi pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak hanya melibatkan aparatur yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung saja melainkan melibatkan aparatur pada dinas lain selama komunikasi tersebut ada relevansinya dengan pelaksanaan Simsolatera.

Berdasarkan uraian diatas komunikasi berkaitan dengan implementasi kebijakan Simsolatera yang dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dapat dikaji melalui trasmisi atau penyaluran informasinya, kejelasan informasi serta konsistensinya. Ketiga indikator ini penting guna memberikan suatu penilaian tentang bagaimana proses komunikasi yang dilakukan dalam implementasi kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

4.1.1 Proses Komunikasi Implementasi Kebijakan Simsolatera Melalui Transmisi atau Penyampaian Informasi

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan pelaksana dari kebijakan Simsolatera. Maksud di implementasikannya program aplikasi Simsolatera adalah sebagi upaya dalam meningkatkan pelayanan pada bidang catatan sipil. Upaya tersebut bertujuan dalam mewujudkan visi Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yang telah

ditetapkan. Tujuan dari kebijakan tersebut tentunya akan terealisasikan apabila transmisi/penyampaian informasi dijalankan secara optimal.

Penyampaian informasi mempunyai peran yang penting guna terwujudnya tujuan yang telah ditetapkan. Esensi dari transmisi adalah merubah yang mulanya tidak tahu menjadi tahu, yang tadinya tidak bisa menjadi bisa dan yang mulanya sulit menjadi mudah dimengerti. Oleh karena itu, perlu keseriusan dari pembuat maupun pelaksanan kebijakan dalam mentransmisikan informasi kepada sasaran yang menjadi tujuan kebijakan.

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dilapangan. Proses penyampaian informasi Simsolatera hanya dilakukan pada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten. Penyampaian informasi mengenai kebijakan Simsolatera tidak dilakukan dengan cara memberitahukan kepada masyarakat sebagai sasaran utama dalam kebijakan. Tidak ada sosialisasi khusus yang dilakukan implementator berkaitan dengan diterapkannya Simsolatera.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian. Proses transmisi atau penyampaian informasi hanya dilakukan secara internal yaitu hanya diketahui oleh pegawai Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung saja. Asumsi tersebut didasarkan atas kecenderungan masyarakat yang hanya ingin mendapatkan *output*-nya saja yaitu berupa kutipan akta catatan sipil.

Berdasarkan asumsi tersebut pihak Pemerintah Kabupaten Bandung melalui Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil tidak mensosialisasikan

Simsolatera kepada masyarakat. Karena tidak adanya sosialisasi, maka masyarakat sedikit sekali yang mengatahui tentang pembuatan akta catatan sipil yang telah berbasis *database* melalui kumputerisasi. Keterangan dari Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian sesuai dengan wawancara peneliti dengan masyarakat yang sedang mengurusi penerbitan akta kelahiran.

Masyarakat yang mengetahui Simsolatera adalah mereka yang sedang melakukan pembuatan akta catatan sipil. Tetapi itupun hanya bersifat *incidental*, yaitu ketika mengurusi keperluannya saja dan hanya berdasarkan indra penglihatan tanpa ada pemberitahuan sebelumnya. Implementator khususnya pegawai pada bidang pencatatan sipil tidak proaktif dalam menyampaikan informasi mengenai Simsolatera. Implementator hanya akan menjelaskan Simsolatera kepada masyarakat apabila masyarakat meminta informasi mengenai Simsolatera itu sendiri.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung memberikan informasi kepada masyarakat melalui informasi yang ditempel pada papan pengumuman yang disediakan diruangan tunggu. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat melalui papan pengumuman yang telah disediakan berupa informasi mengenai prosedur pencatatan sipil menyangkut akta kelahiran saja.

Proses komunikasi melalui penyampain informasi berkaitan dengan implementasi Simsolatera yang berlangsung antara masyarakat dengan implementator kebijakan secara substansial kurang terjalin dengan baik. Penyampaian informasi yang hanya mengandalkan papan pengumuman tentunya

sangat kurang memuaskan masyarakat. Kekurangpuasan masyarakat tersebut terlihat ketika masih adanya masyarakat yang menanyakan kepada aparatur mengenai informasi yang dibutuhkannya. Misalkan masyarakat yang sedang mengurus penerbitan akta kelahiran banyak yang kuranglengkap dalam persyratannya sehingga harus melengkapi lagi. Kekuranglengkapan tersebut mengakibatkan masyarakat tidak langsung bisa mengurusi pada waktu itu, tetapi harus kembali lagi kerumahnya guna melengkapi persyaratan yang diminta.

Minimnya informasi yang diterima oleh masyarakat menurut pandangan peneliti sangat wajar karena Simsolatera yang masih *offline* tentunya menjadi faktor utama yang mengganjal tidak lancarnya penyampaian informasi yang diberikan kepada masyrakat. Selain itu juga karena menu akta kelahiran yang ada dalam Simsolatera secara teknis terancang hanya untuk mempercepat pelayanan sehingga bersifat internal saja. Simsolatera yang ada berdasarkan pengamatan hanya untuk keperluan kantor yang artinya menu akta kelahiran yang disediakan hanya berisikan bentuk-bentuk isian berupa formulir yang tinggal diisi oleh aparatur. Formulir isiian akta kelahiran yang disediakan dalam Simsolatera secara jelas dapat dilihat pada gambar 3.5.

Meskipun secara aplikatif Simsolatera yang dioperasionalkan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sampai saat ini masih *offline.* Penyampaian informasi mengenai apa saja yang menyangkut penerbitan akta kelahiran tentunya sangat penting disampaikan secara terbuka kepada masyarakat. *Offline*-nya Simsolatera bukan berarti informasi kepada masyarakarat menyangkut persyratan akta kelahiran tidak disosialisasikan.

Aparatur harus secara intensif mensosialisasikan terutama persyaratan penerbiitan akta kelahiran. Penyampaian informasi dengan metode sosialisasi ini untuk menghindari terjadinya ketidaktahuan apa yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dalam mengurus penerbitan akta kelahiran sehingga kasus seperti yang telah disinggung sebelumnya dapat diminiamalisir.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dalam hal ini menilai bahwa penyampaian informasi yang dilakukan dalam konteks implementasi Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak berjalan dengan baik. Tidak proaktifnya aparatur sebagai pelaksana kebijakan dalam mensosialisasikan kebijakan menimbulkan ketidaktahuan masyarakat dalam implementasi Simsolatera. Masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan seharusnya mengetahui proses pelayanan penerbitan akta kelahiran di Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah menerapkan sistem komputerisasi.

Masalah umum yang menjadi kendala dalam pelayanan pencatatan sipil khususnya aktakelahiran di Kabupaten Bandung seperti yang telah diuraikan pada bab sebelumnya adalah salah saatunya dikarenakan kesadaran dan pengertian masyarakat untuk memiliki akta catatan sipil masih rendah. Berdasarkan masalah tersebut sudah seharusnya pihak pelaksana kebijakan mensosialisasikan implementasi kebijakan Simsolatera tersebut kepada masyarakat. Sosialisasi kebijakan mengenai Simsolatera dinilai perlu, karena dengan sosilaisasi masyarakat paling tidak mengatahui fungsi Simsolatera itu sendiri.

Penyampaian Informasi kepada masyarakat sangat penting kiranya. Walaupun secara internal komunikasi yang dilakukan melalui penyampaian informasi sudah berjalan dengan baik. Akan tetapi komunikasi melalui penyampaian inforrmasi kepada masyarakat dengan cara mensosialisasikan Simsolatera sanagat penting. Apabila hal tersebut dilakukan memungkinkan dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya akta catatan sipil. Sehingga masalah yang masih terjadi berkenaan dengan tingkat kesadaran masyarakat akan pentingnya akta catatan sipil akan dapat diminimalisir bahkan terselsaikan.

4.1.2 Proses Komunikasi Implementasi Kebijakan Simsolatera Melalui Kejelasan Penyampaian Informasi.

Dimensi kejelasan menghendaki agar kebijakan yang dtransmisikan kepada para pelaksana, *target grup*, dan pihak lain yang berkepentingan langsung maupun tidak langsung terhadap kebijakan dapat diterima dengan jelas. Sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, dan sasaran serta substansi dari kebijakan publik tersebut. Tidak jelasnya informasi yang disampaikan akan mengakibatkan mereka tidak akan tahu apa yang seharusnya dipersiapkan dan dilaksanakan agar tujuan kebijakan dapat dicapai serta efektif dan efisien.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan publik. Pelayanan publik wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui dalam memberikan pelayanan.

Penyampaian informasi yang jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan faktor penting bagi keberhasilan Implementasi Kebijakan Simsolatera. Penyampaian informasi Simsolatera yang dilakukan adalah dengan menjelaskan tatacara maupun kegunaan serta tujuan dari Simsolatera dalam proses pelayanan pada bidang penerbitan akta catatan sipil. Pelaksana mempunyai peran penting dalam metode penyampaian informasi Simsolatera, sehingga cara penyampaian dapat dimengerti oleh operator maupun oleh masyarakat.

Kejelasan informasi secara internal harus dapat dipahami terlebih dahulu oleh aparatur (operator). Setelah aparatur memahami informasi yang disampaikan oleh pemberi pesan maka pihak pemerintah melalui Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung harus memberikan informasi mengenai Simsolatera kepada masyarakat selaku sasaran utama.

Kejelasan informasi merupakan suatu ukuran tentang penyelenggaraan proses pelayanan pada bidang catatan sipil. Mudah dimengertinya informasi yang diberikan kepada pelakasana dalam bidang pencatatan sipil tentunya akan berdampak pada efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan yang diberikan. Keterbukaan mengenai informasi yang terkait dengan proses pelayanan akan memperjelas tujuan diterapkannya Simsolatera.

Berdasarkan wawancara dengan aparatur dilapangan. Secara internal informasi yang disampaikan berkaitan dengan Simsolatera bisa dimengerti oleh operator selaku pegawai yang menjalankan program aplikasi Simsolatera. Pelaksana kebijakan dalam menyampaikan kejelasan informasi ini melakukan langkah-langkah, diantaranya ;

1. Memberikan buku pedoman dalam mengoperasionalkan Simsolatera kepada operator program.
2. Berkoordinasi dengan Badan Perpustakaan dan Arsip (Bapapsi) selaku pengelola *software.*

Kedua langkah tersebut sangat membantu dalam kejelasan informasi yang diterima oleh operator. Buku pedoman menyangkut tatacara penggunaan dapat dipahami dengan baik oleh operator program. Langkah kedua yang dijalankan tujuannya untuk mengantisipasi terjadinya *error* dalam sistem. Bapapsi selaku pengendali atau pengelola *software* tentunya mempunyai peranan yang penting dalam penanganan e*rror* pada system tersebut. Bapapsi akan menjelaskan kepada pelaksana mengenai permasalahan yang menjadi penyebab *error* sistem tersebut.

Informasi yang jelas dalam pelaksanaan Simsolatera sangat bermanfaat bagi terciptanya efisiensi kerja pada bidang penerbitan akta catatan sipil. Berdasarkan penjelasan tersebut kejelasan informasi yang didistribusikan oleh atasan kepada operator mempengaruhi terhadap pemahaman operator dalam memfungsikan Simsolatera.

Kejelasan penyampaian informasi yang dapat dipahami dengan baik oleh pelaksana tidak tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Berdasarkan

wawancara dengan masyarakat yang sedang mengurusi pembuatan akta catatan sipil. Pada umumnya masyarakat yang mengurusi keperluan dalam pembuatan akta catatan sipil tidak mengetahui program aplikasi Simolatera.

Ketidaktahuan masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan akta catatan sipil melalui Simsolatera disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya : *pertama* tidak adanya sosialisasi dari pelaksana kepada masyarakat mengenai penerapan Simsolatera. *Kedua* pelaksana bersifat menunggu bola, yang artinya pelaksana akan memberikan informasi apabila masyrakat menanyakan. *Ketiga*, masyarakat kurang peduli terhadap pelayanan melalui Simsolatera. Masyarakat cenderung hanya menginginkan hasilnya saja yaitu berupa kutipan akta catatan sipil.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur maupun dengan masyarakat. Maka peneliti menilai kejelasan penyampaian informasi mengenai Simsolatera belum optimal. Tidak optimalnya kejelasan penyampaian informasi tersebut dikarenakan kejelasan informasi masih bersifat sepihak yaitu hanya diketahui dan dipahami secara internal saja. Masyarakat selaku sasaran dalam implementasi kebijakan Simsolatera pada umumnya tidak mengetahui proses pelayanan penerbitan akta catatan sipil telah menerapkan sistem komputerisasi.

Masyarakat mendapat informasi berkaitan dengan pelayanan penerbitan akta catatan sipil hanya berdasarkan dari informasi (prosedur) yang ditempel dipapan pengumuman yang disediakan di ruang tunggu saja. Informasi yang ditempelpun hanya memberikan informai mengenai penerbian akta kelahiran. Pihak Dinas

Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak memberikan informasi secara konfrehensif mengenai penerbitan akta catatan sipil.

Berdasarakan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Berkaitan dengan informasi yang disampaikan kepada masyarkat melalui papan pengumuman. Pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung khususnya bidang pencatatan sipil menganggap karena pelayanan yang sering diberikan adalah pelayanan mengenai penerbitan akta kelahiran. Pelayanan pencatatan sipil yang lainnya sangat jarang sekali bahkan untuk pelayanan penerbitan akta kematian hampir tidak ada.

Informasi yang diberikan kepada masyarakat melaui papan pengumuman berdasarkan wawancara dengan masyarakat kurang jelas dimengerti. Kekurang jelasan tersebut didasarakan atas informasi yang diberikan hanya berisi mengenai prosedur penerbitan akta kelahiran saja. Informasi yang lainnya seperti biaya penerbitan tidak diinformasikan Oleh karena itu masyarakat sangat sering sekali menanyakan kepada aparatur mengenai biaya yang harus dibayar.

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka komuniaksi melalui kejelasan informasi dapat disimpulkan kurang berjalan dengan baik. Karena kejelasan informasi hanya dimengerti oleh aparatur saja, sedangkan masyarakat selaku sasaran dari pelayanan masih banyak yang tidak mengetahui informasi yang sudah seharusnya dikatahui. Sebagai contoh masyarakat harus menanyakan kembali kepada aparatur mengenai biaya penerbitan akta catatan sipil.

4.1.3 Proses Komunikasi Implementasi Kebijakan Simsolatera Melalui Konsistensi Penyampaian Informasi

Kebijakan pemerintah dalam mengelola negara didasarkan atas tujuan yang telah ditetapkan. Program kebijakan pemerintah sangat menentukan tercapainya tujuan yang ditetapkan. Upaya-upaya pemerintah melalui berbagai kebijakannya harus dilaksanakan dengan baik oleh implementator agar tujuan yang ditetapkan dapat turwujud.

Pelaksanaan program Kebijakan Simsolatera yang dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pelaksanaan kebijakan yang dilakukan harus didasari kepada peraturan-peraturan yang ditentukan. Peraturan akan menjadi pedoman bagi pelaksanan dalam bertindak guna mewujudkan tujuan yang ditetapkan.

Transformasi menjadi sangat penting bagi pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya. Transmisi informasi yang jelas akan memudahkan pelaksana dalam mengerjakan tugasnya. Jelasnya peraturan sangat berguna dalam pencapaian tujuan dari kebijakan pemerintah mengenai Simsolatera.

Tujuan pemerintah menerapkan aplikasi Simsolatera adalah untuk memudahkan pembuatan akta pada bidang catatan sipil. Tentunya kebijakan pemerintah tersebut harus tetap disesuaikan dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Pelaksanaan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak boleh menyimpang dari ketentuan yang ditetapkan.

Pelaksanaan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mengacu pada Undang-Undang No. 23 Tahun 2007 tentang Administrasi Kependudukan. UU 23/2007 ditindaklanjuti oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah. Kedua peraturan tersebut tentunya akan menjadi payung hukum dalam pelaksanaan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam melaksanakan kebijakan Simsolatera telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. UU 23/27 dan Permendagri 28/2005 sudah cukup untuk dijadikan landasan hukum dalam pelaksanaan Simsolatera. Kedua peraturan tersebut tentunya harus secara konsisten dilaksanakan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Konsistensi yang dimaksud adalah tetap melaksanakan proses pelayanan akta catatan sipil melaui Simsolatera secara terus menerus karena secara hukum kedua peraturan tersebut dapan dijadikan payungnya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Kelahiran dan Kematian. Pelaksanaan kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sudah konsisten dilakukan dan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Sampai saat ini pelaksana kebijakan tetap memberikan pelayanan penerbitan akta catatan sipil menggunakan program aplikasi Simsolatera.

Pemanfaatan aplikasi Simsolatera dalam proses pelayanan dikarenakan pelayanan pada bidang catatan sipil setelah menggunakan Simsolatera secara

kualitas dapat dikatakan lebih baik. Pelayanan yang diterima masyarakatpun bisa dikatakan lebih baik setelah menggunakan aplikasi Simsolatera.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang sedang mengurusi penerbitan akta catatan sipil lebih cepat dibandingkan sebelum menggunakan aplikasi Simsolatera. Efisiensi waktu tersebut merupakan keseriusan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas konsistensi dalam komunikasi pada pelaksanaan Simsolatera yang terjadi pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung bisa dikatakan baik. Masih dijalankannya Simsolatera dalam memberikan pelayanan penerbitan akta catatan sipil merupakan cermin dari manfaat Simsolatera. Secara teknis Simsolatera sangat mendukung dalam menciptakan tertib administrasi dan pelayanan prima kepada masyarakat.

4.2 Sumberdaya Yang Ada Dalam Implementasi Kebijakan Tentang Simsolatera Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Bandung.

Implementasi Simsolatera merupakan upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bidang akta catatan sipil. Tujuan dari implementasi tersebut tentunyai harus dibarengi oleh keberadaan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan. Sumber daya merupakan unsur penting dalam pelaksanaan kebijakan. Keberadaan sumber daya menjadi kebutuhan mutlak agar tujuan kebijakan pemerintah dapat terealisasikan. Pencapaian tujuan akan ditentukan oleh kualitas dari sumber daya itu sendiri.

Keberhasilan implementasi kebijakan mengenai Simsolatera dapat ditentukan oleh beberapa unsur sumber daya. Sumber daya yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai pelaksana kebijakan dapat dilihat dari berbagai dimensi. Secara spesifik sumber daya yang dapat menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan Simsolatera antara lain sumber daya manusia, sumber daya finansial atau modal dan sumber daya waktu.

4.2.1 Sumber Daya Manusia (SDM) atau Aparatur Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Sumber daya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Sumber daya manusia atau *staff* harus cukup baik secara jumlah maupun cakap dalam mengerjakan tugasnya. Efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Walaupun aturan main pelaksanaan kebijakan telah di transformasikan dengan tepat, tetapi sumber daya manusia terbatas baik dari jumlah maupun keahlian maka pelaksanaan kebijakan tidak akan berjalan efektif.

Pencapaian efektivitas pelaksanaan kebijakan tidak hanya mengandalkan banyaknya sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia harus diimbangi oleh keahlian atau kemampuan dalam melaksanakan tugas dan fungsi yang menjadi tanggung jawabnya. Sumber daya manusia tersebutpun harus mengetahui apa yang harus dilakukan *(knowing what to do).* Sumber daya

manusia sebagai pelaku kebijakan sangat penting mengetahui informasi yang cukup. Informasi yang didapatkan tidak saja berkaitan dengan bagaimana cara melaksanakan kebijakan, tetapi juga mengetahui arti penting mengenai kepatuhan pihak lain yang terlibat terhadap peraturan yang berlaku.

Sumber daya manusia sebagai pelaku kebijakan juga harus mengetahui orang-orang lain yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan. Disamping itu juga sumber daya manusia sebagai pelaku kebijakan harus memiliki kewenangan yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Tidak cukupnya sumber daya berarti peraturan tidak akan bisa ditegakkan, pelayanan tidak disediakan, dan peraturan yang digunakan tidak bisa dikembangkan.

Berdasarkan uraian tersebut sumber daya manusia dalam implementasi kebijakan selain harus cukup juga harus memiliki keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan tugas, anjuran, perintah dari atasan (pimpinan). Sumber daya yang ada harus seimbang antara ketepatan dan kelayakan yaitu antara jumlah *staff* yang dibutuhkan dan keahlian yang dimiliki sesuai dengan tugas dan pekerjaan yang ditanganinya.

Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam implementasi kebijakan karena manusia merupakan penggerak dalam pelaksanaan kebijakan. Peran birokrasi sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan akan ditentukan oleh aparaturnya. Aparatur yang mempunyai integritas yang tinggi sangat penting dalam pencapaian tujuan yang dicanangkan oleh pemerintah.

Integritas aparatur pemerintah bisa dilihat yang diantaranya dari perilaku, kompetensi, disiplin kerja, maupun konsistensi dalam menjalankan tugas.

Integritas dari para aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung akan menjadi penting dalam pencapaian tujuan di implementasikan Simsolatera.

Birokrasi pemerintah yang selama ini masih dipandang kurang baik dalam pemberian pelayan tidak terlepas integritas aparaturnya sendiri. Penyebab kondisi tersebut diantaranya dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor mekanisme rekruitmen pegawai, pembinaan karir yang tidak jelas, tidak proporsional dengan keahliannya, disiplin yang rendah, sistem *reward and punishment* yang tidak berjalan dengan baik. Beberapa penyebab tersebut menunjukan menejemen SDM yang dilakukan belum optimal dilaksanakan.

Program-program pemberdayaan bagi aparatur sangat penting guna peningkatan integritas para pegawai yang bekerja pada birokrasi. Meningkatnya integritas yang dimiliki oleh apatur tentunya akan berdampak pada kualitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Apabila hal tersebut bisa direalisasikan maka pelayanan yang prima bagi masyarakat dapat terwujudkan.

Implementasi Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan tindak lanjut dari berbagai macam keluhan yang sering dialami masyarakat. Proses pelayanan yang panjang dan lama merupakan salah satu masalah yang menyebabkan masyarakat kurang peduli terhadap kepemilikan akta. Permasalahan tersebut menjadi referensi bagi pemerintah dalam mengambil kebijakan mengenai pemberlakuan simsolatera dalam penerbitan akta catatan sipil.

Pemberlakuan kebijakan tersebut bertujuan guna meningkatkan pelayanan penerbitan akta catatan sipil. Pemanfaatan Simsolatera selain dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat mengenai penerbitan akta catatan sipil. Tujuan lainnya guna menciptakan tertib administrasi menyangkut akta catatan sipil pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Seksi Pelayanan Kelahiran dan Kematian dan Kematian dan data yang diterima. Sumber daya yang ada pada bidang pencatatan sipil apabila dilihat dari kompetensi dalam mengoperasionalkan komputer bisa dibilang baik. Kompetensi tersebut dikarenakan *background* pendidikan operator pada khususnya berasal dari ilmu komputer.

Meskipun kemampuan yang dimiliki oleh operator program bisa dikatakan baik. Hal tersebut bukan berarti tidak ada pemberdayaan bagi aparatur khususnya operator program aplikasi Simsolatera. Kepala Bidang Pencatatan Sipil telah mengusulkan kepada Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung agar dilakukannya diklat-diklat menyangkut operator program. Pelatihan tersebut dimaksudkan agar operator dapat lebih memahami atau menambah wawasannya pada bidang komputerisasi.

Mengingat pelayanan penerbitan akta catatan sipil merupakan pelayanan yang langsung menyentuh kepada masyarakat. Pemerintah Kabupaten Bandung melalui Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil dalam meningkatkan kedisiplinan telah membuat waktu yang harus ditaati. Setiap petugas pencatatan

sipil dalam melaksanakan tugasnya harus mentaati jam kerja yaitu dari Jam 7.30 s/d 16.00 Wib.

Upaya-upaya lain yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam meningkatkan pelayanan penerbitan akta catatan sipil adalah pengusulan formasi pegawai. Upaya ini dilakukan karena sumber daya manusia yang tersedia pada bidang pencatatan sipil masih kurang. Kurangnya pegawai tersebut bisa berdampak pada penumpukan data, sehingga proses pelayanan akan sedikit terhambat dan membutuhkan waktu yang agak panjang.

Masalah tersebut sesuai dengan pengamatan peneliti dilapangan secara langsung, Program aplikasi Simsolatera yang dimplementasikan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak hanya dioperasionalkan pada satu ruangan. Menu aplikasi program Simsolatera yang terdiri dari menu pembuatan akta kelahiran, kematian, pernikahan dan perceraian membawa efek terhadap operasionalisasinya. Ruangan pembuatan akta kelahiran dan akta kematian terpisah dengan ruangan pembuatan akta pernikahan dan akta perceraian.

Operator program simsolatera yang mengurusi pembuatan akta kelahiran dan akta kematian berjumlah 2 orang serta bertempat diruangan seksi kelahiran. Operator program Simsolatera yang mengurusi pembuatan pernikahan dan akta perceraian juga berjumlah 2 orang serta bertempat diruangan seksi perkawinan, perceraian, pengangkatan dan pengesahan anak.

Sumber daya manusia yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung berdasarkan uraian diatas secara umum kompetensi SDM mendukung dalam keberhasilan Implementasi Kebijakan Simsolatera. Akan tetapi kurangnya pegawai yang yang menjadi operator program aplikasi Simsolatera dapat menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan akan terhambat apabila masyarakat yang mengurusi pelayanan penerbitan akta catatan sipil jumlahnya banyak yang berakibat pada penumpukan data.

4.2.2 Sumber Daya Anggaran dan Fasilitas Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Sumber daya yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan kebijakan selain sumber daya manusia adalah sumber daya anggaran dan peralatan yang diperlukan untuk operasionalisasi pelaksanaan kebijakan. Terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan pada publik yang harus diberikan oleh pelaksana kebijakan juga terbatas. Kondisi tersebut juga menyebabkan para pelaku kebijakan tidak dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan menghambat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Implementasi Simsolatera yang dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung dengan dana yang tersedia. Pembelian alat-alat

komputer, jaringan komunikasi ataupun sarana prasana yang memadai membutuhkan dana yang cukup agar implementasi Simsolatera dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang telah tetapkan.

Biaya penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung secara rutin tiap tahunnya telah dialokasikan dalam Anggaran Pendapatan dan Pembelanjaan Daerah (APBD) Pemerintah Kabupaten Bandung. Walaupun pelaksanaan Simsolatera secara teknis dilaksanakan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tetapi pembiayayaanya tidak masuk dalam alokasi belanja Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan kematian. Pembiayayaan mengenai keperluan yang bersifat keuangan untuk Simsolatera masuk dalam belanja/pengeluaran Bapapsi selaku pengelolan *software*. Berdasarkan keterangan tersebut maka peneliti mengkonfirmasi pernyataan tersebut kepada Kepala Sub Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi Bapapsi Pemerintah Kabupaten Bandung.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Sub Bidang Pengelolaan dan Pengembangan Informasi Bapapsi Kabupaten Bandung. Biaya untuk operasinalisasi Simsolatera bersumber pada APBD Pemerintah Kabupaten Bandung. Pada dasarnya anggaran yang diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan Simsolatera tidak sedikit. Biaya yang diperlukan tersebut diperuntukan bagi pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya.

Modal yang tersedia dalam pelaksanaan Simsolatera sampai saat ini belum mencukupi. Kekurangan biaya tersebut mengakibatkan pelaksanan yang telah dijalankan mengalami kendala. Kendala-kendala tersebut adalah adanya keterbatasan dana sehingga pelaksanaan Simsolatera belum maksimal. Modal yang dianggarkan oleh Bapapsi untuk biaya perawatan, pemberharuan masih dinilai kurang mencukupi. Modal yang ada belum mencukupi untuk pembelian atau pengadaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan Simsolatera.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Tanpa adanya modal yang cukup maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Biaya pengelolaan, perawatan Simsolatera memerlukan modal yang tidak sedikit. Keterbatasan biaya yang dimiliki dalam pelaksanaan Simsolatera sudah pasti mempunyai ekses terhadap keberadaan peralatan yang dimiliki.

Sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Sarana akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Komplitnya sarana tentunya sangat mendukung sekali dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Tetapi apabila sebaliknya maka pelayanan yang prima kepada masyarakat akan sulit terelisasikan.

Terbatasnya fasilitas dan peralatan yang diperlukan dalam pelaksanaan kebijakan sangat riskan karena dapat menyebabkan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Kurangnya fasilitas (apalagi sudah usang, terutama teknologi

informasi) sulit untuk mendapatkan informasi yang akurat, tepat andal dan dapat dipercaya akan sangat merugikan pelaksanaan akuntabilitas. Terbatasnya fasilitas yang tersedia, kurang menunjang efisiensi dan tidak mendorong motivasi para pelaku dalam melaksanakan kebijakan.

Berdasarkan pengamatan peneliti dilapangan. Fasilitas atau peralatan yang dimiliki oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dapat dikatakan sudah layak di perbaharui. Secara umum fasilitas yang ada kurang layak ; misalkan ruangan kerja aparatur relatif sempit, ruang tunggu bagi masyarakat yang sedang mengurusi penerbitan akta catatan sipil hanya alakadarnya, lemari-lemari arsip yang sudah penuh, dan tempat penyimpanan barang lainnya dinilai sudah harus diperbaharui.

Masalah menyangkut fasilitas atau peralatan tersebut tentunya akan menghambat kepada pelayanan yang diberikan. Misalkan; banyaknya data-data yang menumpuk dimeja aparatur, masyarakat tidak nyaman menunggu karena kursi yang disediakan oleh instansi tersebut sedikit, suasana didalam ruangan sangat panas karena sempitnya kantor tempat memberikan pelayanan, dsb.

Menyangkut fasilitas yang berhubungan dengan implmentasi Simsolatera, berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pencatatan Akta Kelahiran, fasilitas atau peralatan sudah bisa dikatakan cukup mendukung. Akan tetapi masalah kadang muncul dalam sistem informasinya sehingga *upgrade hardware* sangat dibutuhkan. *Upgrade hardware* dibutuhkan karena *input* data setiap hari kerja dilakukan.

Berdasarakan pengamatan peneliti, sarana yang ada dalam pelaksanaan Simsolatera adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Sarana Penunjang Simsolatera

No	Nama Barang	Merk	Jumlah	Kondisi
1	Monitor biasa	Samsung	2	Layak Ganti
2	LCD 17”	LG	2	Baik
3	Meja Kerja	-	4 Unit	Baik
4	Kursi Kerja	-	6 Unit	Baik
5	Printer	Canon Laser Jet IP 1000	1 Unit	Baik
6	CPU	-	4 Unit	Layak Ganti (terutama untuk bidang kelahiran dan kematian)
7	Lemari	-	3 Unit	Baik (sudah penuh dengan berkas)

Sumber : Bidang Pencatatan Sipil Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat jenis sarana yang langsung berkaitan dengan pelaksanaan Simsolatera sudah selayaknya diperbaharui. Terutama *CPU,* karena berdasarkan wawancara dengan operator keadaan *hardware*-nya sudah perlu di *upgrade*. Karena akselerasi yang dihasilkan oleh *CPU* tersebut dapat dikatakan lambat sehingga proses pelayanan agak terhambat akibat *loading* dalam *entry* data agak lama.

Berdasarkan uraian diatas, bahwa sumber daya anggaran yang terbatas mengakibatkan fasilitas yang berkaitan dengan pelaksanaan Simsolatera menjadi kurang mendukung. Kelengkapan peralatan dan fasilitas kerja yang mendukung pelaksanaan pelayanan penerbitan akta catatan sipil melalui perangkat komputer masih kurang.

4.2.3 Sumber Daya Informasi dan Kewenangan Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Sumber daya informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan. Informasi yang relevan dan cukup tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan. Hal itu dimaksudkan agar para pelaksana tidak akan melakukan suatu kesalahan dalam mengintepretasikan tentang bagaimana cara mengimplementasikan atau melaksanakan kebijakan tersebut. Informasi ini penting untuk diketahui orang-orang yang terlibat dalam implementasi agar diantara mereka bersedia melaksanakan dan mematuhi apa yang terjadi dalam tugas dan kewajibannya.

Informasi berkaitan dengan pelayanan penerbitan akta catatan sipil disalurkan oleh para aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Informasi yang disalurkan kepada pelaksana itu sendiri maupun kepada masyarakat bersumber dari peraturan yang mengikatnya. Peraturan-peraturan yang berlaku menjadi landasan para pemberi informasi (aparatur) dalam menyampaikan informasi kepada pelaksana maupun kepada masyarakat.

Aparatur (atasan) Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam memberikan informasi kepada pelaksana/operator merupakan suatu cara dalam memberikan pemahaman. Informasi yang diberikan harus dapat dipahami agar tidak terjadi ketidaksesuaian antara apa yang diinginkan oleh

atasan dengan apa yang dihasilkan oleh pelaksana. Sehingga penyampaian infomasi haruslah jelas untuk disampaian agar dapat dipahamai oleh pelaksana.

Pelayanan penerbitan akta catatan sipil yang dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Berdasarkan wawancara dengan aparatur, informasi yang didistribusikan oleh atasan dapat diterima dengan baik. Informasi yang sering ditekankan adalah informasi yang berkaitan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu cara pemberian pelayanan yang dimaksud adalah pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung selalu ikut dalam pameran pembangunan yang diselenggarakan oleh Bapapsi. Maksud dari keikutsertaan ini agar lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga pelayanan yang diberikan dipameran ini dapat memancing masyarakat yang belum mempunyai akta catatan sipil agar segera memilikinya (sesuai dengan kebutuhannya).

Pameran yang diselenggarakan oleh Bapapsi tersebut secara geografis letaknya tidak berjauhan dengan pusat/kantor Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Sedangkan letak geografis Kabupaten Bandung yang memiliki luas wilayah yang besar mengakibatkan rata-rata masyarakat yang datang hanya masyarakat sekitar tempat itu saja. Oleh karena itu pemberian informasi yang diberikan belum sepenuhnya kena sasaran karena masyarakat yang dekat saja yang sering melakukan pembuatan akta catatan sipil dipameran.

Berdasarkan data yang diterima dari Subagian Umum Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Pada Undang-Undang No.23/2006 bahwa penerbitan Akta-Akta Catatan Sipil diselesaikan paling lambat 30 Hari Kerja. Akan tetapi pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung untuk mempercepat penyelesaian dari 30 Hari Kerja maka waktu pelayanan lebih disederhanakan lagi. Penyerdehanaan waktu yang dilakukan tersebut adalah sebagai berikut :

a. Akta Kelahiran dari 21 Hari menjadi Paling lambat 10 Hari Kerja
b. Akta Perkawinan dari 7 Hari menjadi paling lambat 3 Hari.
c. Akta Perceraian, dan Kematian dari 5 Hari paling lambat 3 Hari.
d. Catatan Pinggir dari 1 Hari menjadi dapat ditunggu.

Sumber: Subag Umum Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Beberapa uraian yang telah disebutkan tentunya akan menjadi sumber daya informasi yang bermanfaat bagi masyarakat apabila disosialisasikan dengan baik. Tetapi pada kenyataanya infomasi tersebut hanya diketahui oleh aparatur/pelaksana kebijakan saja. Pihak pemerintah melalui Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak menginformasikan hal tersebut kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian, informasi tersebut hanya diketahui oleh aparatur saja. Karena pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung khususnya bidang akta kelahiran dan kematian menilai kesadaran masyarakat Kabupaten Bandung akan pentingnya akta catatan sipil sangat rendah. Keterangan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian tersebut diperkuat oleh

data yang diterima oleh peneliti dari Subag Umum. Dalam data berupa *soft cofy* disebutkan informasi diatas masih dalam agenda yang akan dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas peneliti menilai bahwa sumber daya informasi yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung belum sepenuhnya optimal dikerjakan. Walaupun ada pelaksanaan kegiatan pelayanan diluar kantor, akan tetapi pelayanan tersebut belum menyentuh semua penduduk Kabupaten Bandung. Letak geografis Kabupaten Bandung yang luas menjadi salah satu penghambat dalam pendistribusian informasi kepada masyrakat.

Berdasarkan sebab itu peneliti menilai untuk kedepannya Simsolatera harus bisa *online* dan menu dalam programnya ditambah. *Online*-nya Simsolatera menjadi penting, karena letak geografis Kabupaten Bandung yang luas sumber daya informasi yang dimiliki tidak optimal disampaikan kepada masyarakat. Selain itu juga peran responsivitas yang tinggi dari aparatur diharapkan dapat dilakukan dengan baik. Rasanya sangat tidak mungkin sumber daya informasi yang ada dapat diinformasikan kepada masyarakat apabila pihak aparaturnya hanya menunggu pertanyaan dari masyarakat.

Kewenangan juga merupakan sumber daya lain yang mempengaruhi implementasi Kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan, terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Kewenangan ini menjadi penting kehadirannya ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas, pelaksana kebijakan dalam hal ini operator program telah sesuai dengan struktur organisasi yang terbentuk. Tupoksi yang mereka terima telah dijalankan sesuai atauran yaitu berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bandung No. 21 Tahun 2007.

Informasi yang disampaikan kepada pelaksana kebijakan sudah sangat jelas dan sesuai dengan dengan bidang tugasnya. Pada dasarnya setiap aparatur yang bekerja pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda. Akan tetapi perbedaan tugas tersebut kadangkala dapat di *handle* oleh aparatur yang lain selama yang bersangkutan pada waktu tertentu tidak bisa melaksanakan tugasnya.

Pengambilalihan wewenang tersebut dapat dilakukan selama wewenang aparatur yang *handle* oleh aparatur yang lain masih pada bidangnya. Secara struktur organisasinya ini sangat dimungkinkan karena setiap bidang di ikuti oleh setiap sub bidang. Jadi informasi maupun wewenang yang diterima oleh pelaksana kebijakan dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

4.3 Disposisi Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana kebijakan. Karakter yang penting dimiliki oleh pelaksana kebijakan adalah kejujuran, komitmen, demokratis, kemauan, keinginan, dan kecenderungan para

pelaku kebijakan untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh. Disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan.

Disposisi diartikan sebagai kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan. Jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana tidak hanya mengetahuia apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan itu. Mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut.

Pemahaman tentang maksud umum dari suatu standar dan tujuan kebijakan adalah sangat penting. Implementasi kebijakan yang berhasil bisa gagal ketika para pelaksana tidak sepenuhnya menyadari terhadap standar dan tujuan kebijakan. Arah disposisi para pelaksana terhadap standar dan tujuan kebijakan juga merupakan hal yang penting. Implementor mungkin bisa jadi gagal dalam melaksanakan kebijakan karena mereka menolak apa yang menjadi tujuan dari suatu kebijakan.

Gagalnya suatu kebijakan secara substansial bisa dilihat dari cara bagaimana rekruitmen, profesionalisme maupun proposrsinisme aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Stimulusasi pun bisa menjadi cara bagi pemerintah guna peningkatan kinerja aparatur. Stimulusasi melalui insentif yang diberikan waluupun belum tentu dapat meningkatkan, akat tetapi program tersebut akan mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan.

4.3.1 Pengangkatan Pegawai Dalam Implemetasi Kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupatren Bandung

Disposisi akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan apabila aparatur atau pegawai yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Oleh karena itu, pengangkatan dan pemilihan aparatur pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki profesional dan mempunyai dedikasi terhadap kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Tujuan dilaksanakannya Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil tidak lain adalah guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada bidang penerbitan akta catatan sipil. Penempatan pegawai sesuai dengan bidangnya (keahliannya) akan membatu dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pemilihan pegawai dengan berasaskan pada profesionalisme dan proporsionalisme menjadi mutlak diterapkan dalam proses pelaksanaan kebijakan Simsolatera tersebut.

Aparatur yang ditunjuk sebagai operator dalam memasukan data masyarakat melalui Simsolatera pada awalnya diisi oleh pegawai yang tidak mempunyai *background* ilmu komputer. Implikasi dari penempatan aparatur tersebut mengakibatkan pelaksanaan Simolatera agak terhambat karena operator yang menjalankan aplikasi kurang memahami tentang komputer. Oleh karena itu,

diawal-awal pelaksanaanya secara aplikatif pelaksanaan kebijakan Simsolatera mengalami kendala.

Pembukaan testing Calon Pegawai Negeri Sipil dari jalur umum memberikan peluang kepada masyarakat yang mempunyai pemahaman mengenai komputer pada khususnya. Kebutuhan mengenai aparatur yang menguasai komputer menjadi bagian dari pengajuan dari Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil pada waktu itu. Pengajuan tersebut didasarkan atas kinerja aparatur/operator program yang kurang memahami secara komprehensif mengenai komputer.

Pengangkatan pegawai atau operator yang dilakukan telah sesuai dengan prosedur yang benar. Aparatur atau pegawai yang menjadi operator adalah orang yang sesuai dengan permintaan dinas pelaksana. Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Dinas melalui formasi pegawai mengajukan penambahan pegawai untuk kebutuhan pelaksanaan Simsolatera. Aparatur yang menjadi operator Simsolatera merupakan Pegawai Negeri Sipil yang mengikuti test pegawai negeri sipil di Kabupaten Bandung. Secara pendidikanpun aparatur yang menjadi operator *basic* pendidikannya berasal dari ilmu komputer.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas. Aparatur yang ditempatkan atau yang dijadikan operator Simsolatera adalah Pegawai Negeri Sipil. Penempatan tersebut didasarkan atas pengajuan dari Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil kepada Pemerintah Kabupaten Bandung. Walaupun tidak semuanya operator mempunyai *background* pendidikan ilmu komputer. Akan tetapi pengangkatan aparatur/operator yang berasal dari hasil

testing cpns yang notabene mempunyai *background* pada bidang komputer sangat membantu dalam pelaksanaan Simsolatera tersebut.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil. Aparatur yang menjadi operator Simsolatera jumlahnya sebanyak empat orang. Proses pelayanan penerbitan akta kelahiran dan kematian dengan penerbitan akta pernikahan dan perceraian dilakukan pada ruangan yang berbeda. Dikarenakan menu Simsolatera terdiri dari penerbitan akta kelahiran, kematian, pernikahan dan perceraian maka berimplikasi pada operasionalisasi Simsolatera. Dibaginya ruangan pelayanan akta catatan sipil mengakibatkan setiap ruangan memiliki dua operator.

Pelayanan akta catatan sipil pada bidang penerbitan akta kelahiran sangat sering sekali dilakukan Dinas Sosial, Kepndudukan dan Catatan Sipil. Sedangkan pelayanan akta kematian, pernikahan, dan perceraian sangat jarang sekali. Tentunya pengangkatan aparatur yang dijadikan operator dalam mengurusi pelayanan penerbitan akta kelahiran yang didasarkan atas hasil *testing* cpns yang dilakukan sangat membantu sekali.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian. Operator Simsolatera pada saat ini telah bertugas dengan baik dalam mengoperasionalkan Simsolatera khususnya dalam melayanai masyarakat dalam penerbitan akta kelahiran. Waktu yang diberikan relative lebih cepat karena aparatur yang menjadi operator Simsolatera khususnya yang menjalankan menu akta kelahiran memahami tentang komputer. Selain sebagai operator, aparatur

tersebut secara informal dapat menjadi pembimbing operator bidang penerbitan akta kematian.

Berdasarkan uraian diatas, pengangkatan aparatur yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil bisa dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan aparatur yang menjadi operator program Simsolatera merupakan orang yang secara pengangkatannya didasarkan atas hasil *testing* cpns yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Bandung. Proporsionalitas dan profesionalnya aparatur program Simsolatera dapat membatu kelancaran dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

4.3.2 Insentif Bagi Pelaksana Kebijakan Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Besar kecilnya insentif yang diberikan dapat mempengaruhi sikap dan perilaku (disposisi) pelaku kebijakan. Insentif tersebut bisa berupa *"reward and punishment"*. meskipun dalam pelaksanaannya diakui sulit. Terbatasnya sumber daya keuangan akan mempengaruhi intensitas insentif yang diberikan. Agar dapat mengubah perilaku pelaku kebijakan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya perlu ditetapkan atau disertakan suatu sistem insentif dalam sistem akuntabilitas. Sistem akuntabilitas harus menyertakan atau menyediakan sistem insentif bagi para petugas pelayanan, manajer program, dan mungkin juga masyarakat yang dilayani.

Pemberian insentif kepada pelaksanan kebijakan/operator Simsolatera khususnya pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan salah satu bentuk penghargaan secara langsung berupa gaji. Pemberian gaji ini dilakukan karena operator yang bekerja telah berjasa ikut melaksanakan tugas pemerintahan. Selama ini operator Simsolatera pada kususnya tidak menerima insentif khusus dari pemerintah berkaitan dengan implementasi Simsolatera.

Pelaksana kebijakan Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, berdasarkan wawancara yang dilakukan tidak semuanya menerima besaran gaji yang sama. Ketidaksamaan ini disebabkan karena operator Simsolatera apabila dilihat dari dari status kepegawaiannya ada perbedaan. Dari empat operator program Simsolatera dua diantaranya berstatus sukarelawan. Hal tersebut menjadi penyebab terjadinya perbedaan dalam penggajian yang diberilakukan oleh pemerintah.

Perbedaan gaji yang diterima oleh operator Simsolatera pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung berdasarkan keterangan dari operator tidak mempengaruhi semangat kerja operator dalam melayani masyarakat. Operator menerima apa adanya yang diberikan oleh pemerintah. Operator pada umumnya sangat menyadari bahwa perbedaan status kepegawaian akan berimplikasi pada gaji yang mereka terima.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti menilai bahwa akuntabilitas operator dalam menjalankan pekerjaannya melalui Simsolatera patut diapresisi. Walaupun diantara operator menerima gaji yang tidak sama akan tetapi operator

sangat bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Sikap akuntabel ini sesuai dengan pengamatan peneliti dilapangan. Operator sangat sungguh-sungguh dalam melayani masyarakat yang sedang mengurusi penerabitan akta catatan sipil.

Kesungguhan operator dalam bekerja pun dibuktikan atas kecakapan dalam mengoperasionalkan Simsolatera ketika sedang melayani masyarakat. Operaror Simsolatera selama ini tidak mengedepankan sikap pragmatis dalam mengerjakan tugasnya. Operator sangat kooperatif terhadap masyarakat ketika sedang melayani masyarakat berkaitan dengan tugasnya.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian. Insentif memang berpengaruh dalam meningkatkan semangat aparatur dalam menjalankan tugasnya. Akan tetapi berhubung terbatasnya anggaran, selama ini aparatur hanya mengandalkan gaji resmi saja. Tak ada program insentif yang diberikan kepada aparatur khususnya operator program Simsolatera. Meskipun tidak ada insentif khusus kepada operator program dalam menjalalankan tugasnya. Operator dalam pelaksanaanya dapat menjalankan tugasnya dengan baik.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Pada dasarnya Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung menerapkan sistem insentif kepada semua aparatur. Penerapan insentif ini dilakukan dalam rangka peningkatan kinerja aparatur sehingga visi Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Bandung dapat terealisasikan. Penerapan insentif bagi pegawai setiap tahunnya berjalan dan sampai saat ini pun terus dilakukan.

Insentif yang diterapkan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung yaitu insenif yang tidak secara spesifik ditujukan kepada operator Simsolatera. Akan tetapi insentif yang diterapkan merupakan bentuk perhatian berupa pemberian uang lebih (diluar gaji) yang berlaku untuk semua pegawai tanpa pilih kasih. Selama ini pegawai dapat menerima insentif diluar gaji berupa tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, uang makan, uang cuti, dan lain-lain.

Salah satu contoh insentif yng diberikan kepada aparatur adalah ketika Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung iku serta dalam pameran yang diselenggarakan oleh Bapapsi. Pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merasa perlu memberikan insentif kepada aparatur. Hal tersebut dikarenakan dalam pameran yang diselenggarakan oleh Bapapsi tersebut para aparatur melakukan kegiatan pelayanan sebagaimana biasa dilakukan dikantor.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti meilai bahwa insentif yang masuk dalam anggran belanja Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung secara umum dapat memotivasi para aparatur. Meskipun untuk operator Simsolatera tidak ada insentif khusus, akan tetapi melalui kebijakan Kepala Dinasnya para operator Simsolatera dapat merasakan insentif yang lainnya seperti tunjangan kesehatan, tunjangan hari raya, insentif kegiatan dalam pameran, dsb.

Insentif yang berlaku untuk semua aparatur ini dinilai sangat adil, karena pihak Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak pilih kasih dalam memberikan insentif. Sistem insentif ini berlaku untuk semua aparatur akan tetapi pemberian insentif ini tidak disamaratakan. Meskipun demikian hal tersebut sangat wajar karena beban kerja setiap aparatur berbeda-beda. Hal tersebut menurut peneliti hampir sama dengan pemberian insentif yang dilakukan oleh organisasi lain bahkan dari swasta pun mungkin demikian.

4.4 Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

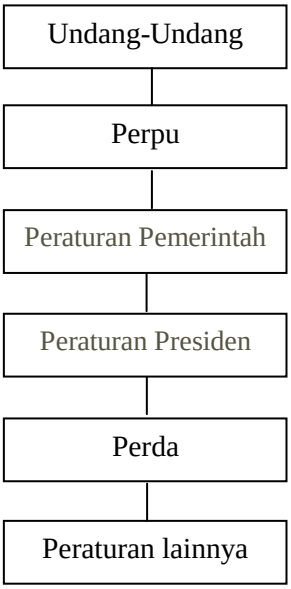
Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai komitmen untuk melakukannya. Implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena adanya *deficiensi* struktur birokrasi. Struktur birokrasi ini mencakup dua hal penting pertama adalah struktur organisasi, kedua adalah mekanisme berkaitan dengan pembagian kewenangan, hubungan antar unit-unit organisasi baik secara horizontal, diagonal, maupun secara vertikal.

Struktur birokrasi Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung tidak terlepas dari pengaruh undang-undang yang mengaturnya. Undang-Undang akan menjadi landasan hukum dalam pemberian pelayanan yang dilakukan. Landasan hukum ini penting karena akan menentukan dari legalitas atau keabsahan pelayanan itu sendiri. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil

yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah sesuai dengan undang-undang.

Pelayanan pencatatan sipil yang dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung berdasarkan peraturanya mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Undang-Undang tersebut berdasarkan kewenangan dalam membuatnya menjadi hak mutlak dari Dewan Perwakilan Rakyat (DPR). Pembuatan peraturan tersebut tentunya bukan kewenangan daerah walaupun secara teknis pelaksanaan pelayanan catatan sipil dilakukan didaerah.

Gambar 4.1
Sistematika Peraturan Di Indonesia



Sumber : UU no 10 tahun 2004 tentang tata cara pembentukan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan gambar tersebut, maka dapat dikatakan bahwa undang-undang sebagai peraturan yang paling tinggi dapat mengalahkan peraturan yang berada dibawahnya. Peraturan yang dapat di delegitimasi oleh undang-undang tersebut

dapat berupa peraturan pengganti undang-undang, keputusan presiden, keputusan menteri, peraturan daerah, dan peraturan lainnya yang diakui dalam sistem hukum di Indonesia.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian, pelayanan yang selama ini dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung khususnya bidang pencatatan sipil telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Undang-undang dijadikan acuan dalam proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pernyataan tersebut pada kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang yang terjadi dilapangan. Berdasarkan undang-undang proses pelayanan administrasi kependudukan yang meliputi pencatatan sipil menyangkut pencetakan kutipan akta tidak dipungut biaya. Akan tetapi pada kenyataannya proses pelayanan yang dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung masih mengenakan biaya pencetakan. Biaya pencetakan kutipan akta pada dasarnya diatur dalam Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Bandung No.16 Tahun 2000.

Berdasarkan sistematika hukum yang berlaku, maka seharusnya biaya pecetakan tersebut tidak boleh dilakukan. Undang-undang 23/2006 sudah tentu dapat mengalahkan kekuatan dari Perda 16/2000. Karena berdasarkan UU 23/2006 pencetakan kutipan akta itu harus digratiskan. Oleh karena itu peneliti menilai bahwa struktur birokrasi apabila dilihat dari kewenangan melalui kekuatan peraturan yang berlaku. Biaya yang ditetapkan dalam penerbitan akta catatan sipil yang dilakukan selama ini sudah menyalahi peraturan.

Kontradiksi peraturan menyangkut kegiatan pelayanan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung pada umumnya hanya dari segi biaya penggantian cetak saja. Tidak ada masalah lain yang bertentangan dengan undang-undang. Hal tersebut dapat dilihat dari keberadaan Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam struktur organisasi pemerintahannya.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Bandung. Kebijakan Pemerintahan Kabupaten Bandung melalui peraturannya telah menerbitkan Perda No.21 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi dan Lembaga Teknis Daerah. Peraturan tersebut ditindaklanjuti oleh Perda No.6 Tahun 2008 tentang rincian tugas pokok dan fungsi (tufoksi) yang dijadikan landasan bagi setiap aparatur dalam menjalankan tugasnya.

Pemebrian tufoksi kepada instansi pelaksana teknis tersebut tujuannya adalah untuk dijadikan pedoman kerja bagi setiap aparatur. Tufoksi tersebut nantinya akan menjadi landasan aparatur dalam menjalankan tugasnya. Berdasarkan fungsinya Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung merupakan pelaksana program-program pemerintah didaerah.

Garis hirarkie sistem hukum yang berlaku memungkinkan Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dapat menjalankan kebijakan-kebijakan yang bersumber dari peraturan yang berada diatas peraturan daerah. Pelaksanaan kebijakan tersebut dapat bersumber dari undang-undang, keputusan menteri maupun peraturan menteri. Peraturan-peraturan tersebut dapat

diimplementasikan oleh daerah selama kebijakan tersebut sesuai dengan kebutuhan daerah.

Berdasarkan struktur birokrasi, program kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sudah sesuai. Hal tersebut dikarenakan proses administrasi kependudukan merupakan kegiatan yang skalanya nasional tentunya harus dilaksanakan disetiap daerah. Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung secara otomatis akan menjadi pelaksana dalam menjalankan undang-undang tersebut. Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil selaku Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Pemerintah Kabupaten Bandung selanjutnya melaksanakan undang-undang tersebut.

Secara spesifik pelayanan penerbitan akta catatan sipil telah diatur dalam UU 23/2006 tersebut. Berdasarkan garis hirarkinya Pemerintah Kabupaten Bandung secara struktur birokrasi berada dibawah pemerintah pusat, maka UU 23/2006 sudah cukup untuk dijadikan payung hukumnya dalam pelaksanaan kebijakan Simsolatera.

Berdasarkan azas legal sistem hukum Indonesia, Pemerintah Kabupaten Bandung dimungkinkan membuat peraturan-peraturan selama peraturan tersebut tidak bertentangan dengan peraturan diatasnya. Konsekuensi dari azas legal tersebut membawa pada implikasi mengenai pemberlakuan Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Bandung Nomor 21 Tahun 2007 dan Peraturan Daerah Pemerintah Kabupaten Bandung Nomor 8 Tahun 2008.

Perda Kabupaten Bandung tersebut menjadi pedoman Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil dalam pembagian kewenangan bagi setiap

aparaturnya. Pembagian kewenangan tersebut selanjutnya mengarah pada *standart operating procedure (SOP)* dalam melaksanakan kebijakan. Prosedur kerja ini digunakan agar dapat mengoptimalkan pelayanan dan dapat berfungsi untuk menyeragamkan tindakan-tindakan pejabat dalam organisasi.

4.4.1 Standar Operasi Prosedur (SOP) Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Pentingnya struktur organisasi dalam setiap lembaga/instansi agar aparatur dapat mengetahui kewenangannya sehingga dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggungn jawab. Aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam melaksanakan tugasnya telah sesuai dengan pembagian kewenangannya. Struktur organisasi yang ada berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan Simsolatera berdasarkan gambar 3.1 telah dijalankan sesuai dengan kewenangannya.

Tufoksi yang dijalankan oleh setia aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah sesuai dengan peraturan yang berlaku. Aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Struktur organisasi sebagai pembagian kewenangan pelaksana kebijakan memiliki pegaruh penting dalam implelentasi kebijakan Simsolatera.

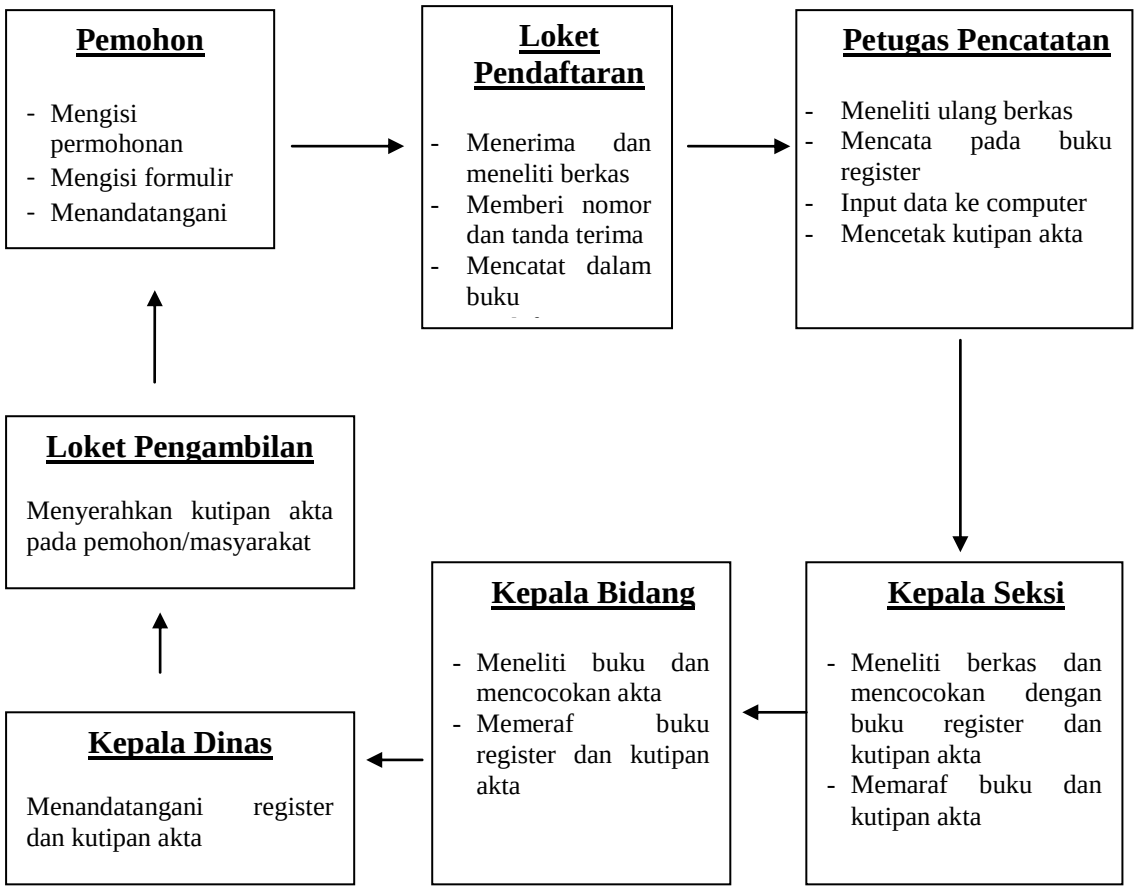
Bagian yang terpenting dalam organisasi adalah adanya SOP. Kegunaan SOP merupakan suatu pedoman tertulis yang dipergunakan untuk menggerakkan

aparatur dalam pembagian tugas agar organisasi yang dijalankan efektif sehingga tujuan yang ditetapkan dapat terealisasikan. Kegunaan SOP pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, antara lain. *Pertama*, agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, *kedua* agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi, *ketiga* memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap aparatur, *keempat* untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan.

Pemberlakuan dan diterapkannya SOP pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung pada hakikatnya harus berorientasikan pada pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat. Peranan SOP tersebut sangat penting dalam implementasi kebijakan Simsolatera guna mencegah terfragmentasinya organisasi yang ada. Jelasnya SOP yang berlaku akan mengefektifkan kerja aparatur dalam menjalankan organisasi mengenai pelaksanaan kebijakan Simsolatera.

Pembagian kewenangan berdasarkan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Maka standar operasi prosedur pelayanan pencatatan sipil yang dilakukan oleh Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 4.2
Alur Prosedur Pelayanan Pencatatan Sipil



Sumber: Seksi Pelayanan Kelahiran dan Kematian Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung, Tahun 2010.

Berdasarkan alur diatas, maka dapat dideskripsikan bahwa masyarakat yang akan membuat akta diwajibkan mengisi formulir yang telah disediakan. Selanjutnya formulir tersebut diserahkan kepada kasir/aparatur yang bertugas diloket pendaftaran untuk diberikan nomor registrasi. Setelah diberikan nomor registrasi oleh petugas formulir tersebut oleh kasir diberikan kepada petugas pencatatan. Petugas pencatatan setelah memverivikasi data tersebut lalu

melakukan input data kepada komputer dan mencetaknya. Cetakan kutipan akta tersebut selanjutnya diserahkan kepada kepala seksi bidang pencatatan sipil. Setelah selesai, kepala seksi menyerahkan kutipan akta tersebut kepada kepala bidang untuk diperiksa ulang. Berikutnya kepala bidang meneruskan kutipan akta kepada kepala dinas untuk ditandangani. Validasi yang dilakukan oleh kepala dinas merupakan bukti sahnya atau akhir dari proses pembuatan akta catatan sipil.

SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementator. Sedangkan struktur organisasi pelaksanapun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan komplek serta konflik kepentingan dalam organisasi. Apabila hal itu terjadi maka fragmentasi dalam organisasi tidak dapat dihindarkan lagi dan akan menjadi penyebab gagalnya implementasi kebijakan yang telah ditetapkan.

Organisasi pelaksana yang terfragmentasi (terpecah-pecah atau tersebar) akan menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Semakin terfragmentasi organisasi pelaksana semakin membutuhkan koordinasi yang intensif. Hal ini berpeluang terjadinya distorsi komunikasi yang akan menyebabkan gagalnya pelaksanaan suatu kebijakan.

Keberhasilan implementasi kebijakan yang kompleks, perlu adanya kerjasama yang baik dari banyak orang. Oleh karena itu, fragmentasi organisasi (organisasi yang terpecah-pecah) dapat merintangi koordinasi yang diperlukan untuk mengimplementasikan suatu kebijakan yang kompleks. Adanya perubahan yang tidak diinginkan (perubahan-perubahan tidak seperti biasanya) menciptakan

kebingungan yang semua itu akan mengarah pada pelaksanaan kebijakan yang menyimpang dari tujuan semula yang telah ditetapkan sebelumnya.

Hubungan yang kooperatif antara pelaksana kebijakan dapat menghindari terfragmentasinya organisasi dalam implementasi kebijakan Simsolatera. Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian, pelaksana kebijakan Simsolatera dalam menjalankan tugasnya dapat berajalan dengan baik. Hubungan tersebut seperti digambarkan pada gambar 4.1 dapat dijalankan dengan baik. Setiap aparatur yang terlibat dalam pelayanan pencatatan sipil pada khususnya telah memahami apa yang harus dilakukan. Pemahaman tersebut mengindikasikan bahwa tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan kebijakan sudah baik. Buktinya adalah pelayanan penerbitan akta catatan sipil yang dilakukan setalah menerapkan Simsolatera bisa dikatakan lebih baik apabila dibandingkan sebelum menerapkan Simsolatera.

Berdasarkan uraian diatas, rincian tugas pokok dan fungsi dalam struktur organisasi yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dapat dipahami dengan mudah oleh para aparatur. Tupoksi yang mudah dimengerti tersebut memberikan dampak positif pada pelaksanaan kebijakan. Kejelasan rincian tupoksi tersebut dapat dilihat dari kesesuaian kewenangan para aparatur dalam melaksanakan SOP yang telah ditetapkan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung.

Hubungan yang sangat kooperatif diantara pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas dapat menjauhkan organisasi menjadi terpecah-pecah.

Manfaatnya adalah setiap aparatur dapat menjalankan tugasnya dengan penuh tanggung jawab.

4.4.2 Tanggung Jawab Pelaksana Kebijakan Dalam Implementasi Kebijakan Simsolatera Pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung

Tidak jelasnya struktur organisasi dalam implementasi kebijakan sangat mempengaruhi terhadap gagalnya pencapaian tujuan yang ditetapkan. Struktur organisasi yang tidak jelas akan menimbulkan kebingungan bagi para pelaksana kebijakan. Kebingungan tersebut sangat mempengaruhi terhadap tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan tugas kerjanya.

Struktur organisasi dalam implementasi kebijakan sangat menentukan terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Jelasnya struktur organisasi akan membantu memberikan pemahaman kepada aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Karena dengan jelasnya struktur organisasi pada instansi pemerintah akan menjadi dasar bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya. Aparatur akan tahu apa yang harus dikerjakan, siapa sasaran dari pekerjaannya.

Struktur organisasi pelaksanapun harus menghindari hal yang berbelit, panjang dan komplek serta konflik kepentingan dalam organisasi. Apabila hal itu terjadi maka fragmentasi dalam organisasi tidak dapat dihindarkan lagi dan akan menjadi penyebab gagalnya implementasi kebijakan yang telah ditetapkan. Apabila hal terjadi maka beresiko kepada tanggung jawab aparatur dalam memberikan pelayanan akan terabaikan.

Struktur organisasi merupakan pembagian tugas dan tanggung jawab kepada masing-masing aparatur dalam organisasi yang ada pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Struktur organisasi yang dapat dijalankan secara efektif akan menjelaskan tugas pokok dan fungsi bagi setiap pelaku dalam organisasi itu sendiri. Perincian tufoksi ini mempunyai dampak yang siginifikan terhadap cara setiap pelaku dalam melaksanakan tugasnya. Ketika arah dan strategi organisasi secara keseluruhan telah ditetapkan serta struktur organisasi telah dibentuk. Maka yang perlu diperhatikan adalah bagaimana organisasi tersebut melakukan kegiatan atau menjalankannya tugas dan fungsinya.

Struktur organisasi merupakan suatu visualisasi yang menggambarkan tentang pembagian bidang-bidang, kedudukan dan jenis wewenang pejabat, bidang dan hubungan pekerjaan yang terkait, garis perintah dan tanggung jawab. Struktur organisasi pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sudah dilaksanakan oleh aparatur sesuai dengan masing-masing tanggung jawabnya. Penyebaran tanggungjawab tersebut tentunya sangat mempengaruhi dalam Implementasi Simsolatera.

Hubungan yang terjadi di antara para aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan Simsolatera. Hubungan pelaksana Simsolatera yang terjadi di dalam lingkungan Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung berlangsung dengan baik. Wujudnya melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan pelaksanaan Simsolatera tersebut.

Para pelaksana Simsolatera dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama. Kerjasama tersebut dilakukan dalam membangkitkan semangat guna mencapai keberhasilan dari pelaksanaan Simsolatera dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan penerbitan akta catatan sipil terhadap masyarakat. Para aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sebagai pelaksana Simsolatera dalam menajalankan tugasnya saling melengkapi.

Tanggungjawab melalui pelaksanaan Simsolatera dapat diwujudkan dalam sikap aparatur antara bidang yang satu dengan bidang yang lain. Aparatur yang berbeda bidang sangat sering membantu tugas aparatur lain yang berbeda bidang akan tetapi masih berdasarkan koridor tugas yang benar. Misalnya operator pelayanan akta perceraian apabila tidak sedang melakukan pelayanan selalu membantu dalam *entry* data yang dilakukan oleh bagian kelahiran. Penyebaran tanggungjawab tersebut tentunya sangat membantu dalam mempercepat *entry* data. Sikap saling melengkapi tersebut tentunya sangat mendukung dalam keberhasilan pelaksanaan Simsolatera.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Bidangg Pencatatan Sipil, tanggung jawab aparatur dalam melaksanakan setiap tugas khususnya pemberian pelayanan penerbitan akta catatan sipil melalui Simsolatera telah sesuai dengan tugas dan fungsinya. Struktur organisasi mengenai tugas dan fungsi masing-masing aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung telah terstruktur dengan baik. Struktur organisasi pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dibentuk melalui PERDA Pemerintah Kabupaten Bandung No.21 Tahun 2007 tentang

Pembentukan Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Bandung. Perda tersebut ditindak lanjuti oleh Perda No.6 Tahun 2008 tentang rincian tugas dan fungsi.

Pembentukan melalui peraturan tersebut berfungsi agar tidak terjadi pelaksanaan tugas yang dilaksanakan oleh setiap aparatur diluar pada wewenangnya. Tujuannya adalah untuk menciptakan kejelasan bagi aparatur dalam melaksanakan tugasnya. Penyalahgunaan wewenang dalam menjalankan tugas sangat dimungkinkan bagi setap aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Maka dari itu salah satu kegunaan dari peraturan tersebut untuk mengantisipasi kejadian demikian.

Rincian tugas yang diberikan kepada setiap aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung sangat jelas dipahami oleh pelaksana kebijakan. Peraturan tersebut menjadi landasan bagi pelaksana kebijakan dalam melakukan pekerjaannya. Walaupun tugas setiap aparatur yang bekerja pada Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung berbeda-beda. Peraturan yang telah ditetapkan sangat memungkinkan diambil alih tugasnya oleh aparatur lain. Pengambilalihan wewenang/tugas aparatur ini dapat dilakukan selama pelaksana tugas sesuai dengan aturan atau koridor yang benar.

Berdasarkan uraian di atas, kejelasan mengenai tugas dan wewenang setiap aparatur Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam melaksanakan pelayanan penerbitan akta catatan sipil melalui Simsolatera telah terstruktur dengan baik dan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Kejelasan rincian tugas yang diberikan kepada setiap aparatur memberikan rasa tanggung jawab yang baik bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya. Tanggung jawab tersebut tercermin dari keputusan dalam pengambilalihan tugas oleh aparatur yang berbeda bidang dengan tetap berdasarkan koridor yang benar.

Guna menghindari terpecah-pecahnya organisasi yang ada tentunya peran komunikasipun sangat berpengaruh. Komunikasi yang baik diantara para pelaksana merupakan salah satu pendukung dalam menjaga organisasi agar tidak terpeca-pecah. Komunikasi aparatur merupakan interaksi yang tidak dapat dihindari dalam menjalankan organisasi Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Komunikasi yang dilakukan secara efektif dapat membantu dalam mencapai tujuan organsasi.

Keterbukaan mengenai informasi menyangkut tugas yang harus dikerjakan harus selalu disampaikan agar terhindar dari kesalahpahaman dalam melaksanakan tugas. Komunikasi tidak hanya berupa terjadi dalam hal pekerjaan, tetapi juga dalam kondisi personal. Kondisi yang dimaksud adalah adanya transparansi dari atasan dalam memberikan informasi kepada aparatur yang mempunyai kepentingan dengan informasi tersebut. Kondisi tersebut sangat penting dalam mencitpakan suasana keharmonisan antar aparatur sebagai pelaksana kebijakan. Bentuk komunikasi antara aparatur dapat berupa pesan seperti informasi, petunjuk, nasihat, perintah, intruksi.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Akta Kelahiran dan Kematian. Komunikasi antar aparatur sebagaimana telah dibahas sebelumnya, secara umum komunikasi yang dilakukan pada Dinas Sosial, Kependudukan dan

Catatan Sipil Kabupaten Bandung berjalam dengan baik. Setiap informasi yang dikirim oleh atasan menyangkut tugas yang harus dilakukan selalu dipatuhi.

Kepatuhan tersebut menandakan adanya keharmonisan antara pimpinan dengan bawahan. Setiap perintah dari pelaksana kebijakan yang bersumber dari atasan selalu dijalankan dengan baik oleh bawahan. Perintah tersebut sudah sesuai dengan tufoksi dari atasan sehingga para aparatur dibawahnya selalu mematuhi apa yang diperintahkan oleh atasan. Kepatuhan pelaksana kebijakan yang menjalankan perintah atasan yang telah terlegitimasi oleh Perda 6/2008 merupakan bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaan yang sudah menjadi tugasnya.

Berdaarkan uraian diatas, kejelasan rincian tugas pokok dan fungsi yang diberikan kepada setiap aparatur disertai dengan komunikasi yang baik antara aparatur mempengaruhi rasa tanggung jawab bagi setiap aparatur. Struktur organisasi yang jelas sangat menentukan tanggung jawab yang dimiliki oleh setiap aparatur.