BAB IV

HASIL KKL DAN PEMBAHASAN

4.1 Komunikasi Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Salah satu faktor yang berpengaruh supaya terciptanya peningkatan efisiensi kerja adalah terjalinnya suatu komunikasi yang baik dan lancar diantara para pelaksana KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Komunikasi merupakan syarat utama bagi keberhasilan implementasi kebijakan, dimana para pelaksana harus mengetahui apa yang seharusnya mereka lakukan. Sehingga proses komunikasi dalam pelaksanaan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dapat berjalan dengan baik dan lancar.

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 kita belajar melalui interaksi dengan orang lain tentang cara berfikir, merasakan dan bertindak, di mana hal tersebut merupakan hal-hal yang sangat penting dalam menghasilkan partisipasi sosial yang efektif. Pada dasarnya, komunikasi memberikan kontribusi

besar pada kehidupan masyarakat yaitu memberikan dasar atau fondasi kepada tiap individu pada masyarakat dalam menciptakan partisipasi yang efektif dalam masyarakat. Selain itu, melalui komunikasi memungkinkan lingkungan masyarakat yang kondusif.

Dalam meneliti proses komunikasi, yang diteliti adalah siapa yang menjadi komunikator dan siapa yang menjadi komunikan. Komunikasi merupakan proses yang terus berkesinambungan dimana Proses komunikasi dalam implementasi kebijakan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dilakukan untuk menanamkan nilai-nilai serta pengetahuan aparatur dan semua unsur yang mengandung maksud dan tujuan ke arah yang lebih baik dapat tercapai. Proses komunikasi kebijakan dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi, melalui kejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi.Komunikasi harus berlangsung sebagai suatu pola yang berkesinambungan.

Peranan komunikator di dalam strategi komunikasi sangatlah penting, strategi komunikasi harus luwes sedemikian rupa sehingga komunikator sebagai pelaksana kebijakan dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, faktor-faktor yang mempengaruhi bisa terdapat pada komponen media atau komponen komunikan, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai. Hambatan yang sewaktu-waktu datang seperti tidak kehadirannya

aparatur yang menjadi komunikan dan terkadang dipengaruhi oleh kompenen media sebagai alat bantu dalam mengkomunikasikan sebuah kebijakan kepada aparatur khususnya aparatu di loket pembayaran.

Seorang komunikator akan mempunyai kemampuan untuk melakukan perubahan sikap, pendapat, dan tingkah laku komunikasi melalui mekanisme daya tarik jika pihak komunikan merasa bahwa komunikator ikut serta dengannya, dengan kata lain pihak komunikan merasa adanya kesamaan antara komunikator dengannya. Disinilah pentingnya komunikasi yang efektif dalam implementasi kebijakan pembuatan KK, pelaksana kebijakan harus bisa memberi kenyamanan kepada seluruh aparatur diDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung agar implementasi kebijakan KKdapat terlaksana dengan baik

Komunikasi menggambarkan suatu Proses yang menghubungkan unsur-unsur yang ada dalam komunikasi itu sendiri. Komunikasi kebijakan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dimaksudkan untuk memudahkan aparatur dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat.

Proses komunikasi kebijakan pembuatan KK, berdasarkan mekanisme yang baik yaitu transmisi, kejelasan dan konsistensi. Komunikasi kebijakan ialah proses komunikasi yang terjadi dalam suatu kebijakan dan bertujuan untuk meningkatkan kinerja kebijakan tersebut.

Tugas inti dari aparatur adalah mengkomunikasikan kebijakan dengan baik, supaya objek komunikasi lebih paham dan mengerti tentang maksud dan tujuan dari materi yang di komunikasikan. Pesan-pesan yang disampaikan oleh aparatur kadangkala berlainan dan tidak selamanya sejalan satu sama lain, tetapi proses komunikasi dapat berjalan lancar apabila pesan-pesan yang disampaikan oleh apartur tidak bertentangan atau saling mendukung satu sama lain.

Implementasi kebijakan dapat berjalan dengan efektifbila proses komunikasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandungdalam menjalani pembuatan KK dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan visi dan misi. Komunikasi dalam implementasi kebijakan pembuatan KK melalui Komunikasi atau penyampaiankejelasan informasi dan adanya konsistensi penyampaian informasi. Proses komunikasi yang baik akan mendorong aparatur untuk dapat lebih meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat.

Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali terjadi masalah dalam penyaluran komunikasi yaitu adanya salah pengertian (miskomunikasi) yang disebabkan banyaknya tingkatan birokrasi yang harus dilalui dalam proses komunikasi, sehingga apa yang diharapkan terdirtorsi di tengah jalan.

Keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada seluruh aparatur. Proses

penyampaian informasi mengenai Kebijakan Pembuatan KK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah jelas dan dapat dimengerti oleh tiap aparatur.

Proses penyampaian Informasi kebijakan pembuatan KK dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, hal tersebut dilakukan agar kebijakan pembuatan KK dapat tertransformasikan secara tepat kepada tiap aparatur. Penyampain informasi tersebut dilakukan dengan cara memberitahukan kepada tiap individu melalui kepala bagiannya bahwa pelaksanaan kebijakan pembuatan KKdapat dilakukan dengan menggunakan jaringan Komputerusasi dan terkoneksi dengan bagian-bagian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandungyang saling berkaitan.

Komunikasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan (*street-level-bureaucrats)* harus jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu/mendua.Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh seluruh aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung merupakan faktor yang bisa menentukan keberhasilan dalam implementasi kebijakan pembuatan KK.

Informasi dalam pembuatan KK merupakan suatu ukuran tentang tata cara penyelenggaraan pelayanan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka kepada pihak yang membutuhkan. Agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh seluruh aparatur, baik diminta maupun tidak diminta. Hal

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

Kejelasan informasi dalam kebijakan pembuatan KK melalui penjabaran secara menditail tentang buku panduan teknis agar bisa dimengerti dan dipahami oleh aparatur dalam menjalankan aplikasi pembuatan KK.Kejelasan informasi tidak hanya mengenai buku panduan teknis akan tetapi kejelasan informasi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada pasien atau masyarakat.

Konsistensi atau Perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.Jika perintah yang diberikan sering berubah-rubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana di lapangan dalam menjalankan suatu kebijakan.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah harus konsisten atau tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, jangan sampai kebijakan yang dibuat oleh pemerintah menyimpang dari ketentuan dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaannya KK sesuai dengan ketetapan KK diatur dalam Perda (Peraturan Daerah) Administrasi kependudukan No 7 tahun 2008 dan Perda RetribusiAdministrasi Kependudukan No 29 tahun 2009Konsistensi pengembangan KK bertujuan agar memaksimalkan kinerja aplikasi KKguna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien dan

lebih memaksimalkan kinerja Aparatur lebih baik dan efektif dalam melaksanakan pekerjaannya tanpa ada hambatan yang sering dihadapi.

Peranan Komunikasi dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah untuk mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh aparatur kepada masyarakat. Komunikasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung di lakukan Secara Langsung yang artinya proses Komunikasi ini hanya di lakukan saat pemohon datang langsung ke dinas untuk mengetahui persyaratan apa saja yang di butuhkan pemohon untuk membuat Kartu Keluarga (KK). Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung memeriksa kelengkapan berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh pemohon, pada tahapan ini proses komunikasi antara aparatur dan masyarakat berlangsung. Sehingga prores komunikasi Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung berjalan kurang efektif karena masyarakat harus datang langsung ke dinas ataupun kecamatan untuk mengetahui persyaratan apa saja yang harus pemohon lampirkan.

Masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan dapat mengalami hambatan dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) karena minimnya sosialisasi atau penyuluhan yang di lakukan Aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap masyarakat Kota Bandung. Sehingga masyarakat enggan untuk mengurus keperluan administratifnya

sendiri. Hal ini dikarnakan fasilitas yang terbatas salah satunya pemanfaatan penggunaan website yang kurang lengkap faktor lainnya masyarakat juga yang kurang memanfaatkan sistem informasi yang ada.

4.2 Sumber Daya Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Implementasi kebijakan tidak menjadi masalah, jelas dan konsisten implementasi program dan akuratnya komunikasi dikirim. Jika aparatur yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staff, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya kebijakan, merupakan kebutuhan yang mutlak harus dilaksanakan pada setiap organisasi melalui perwujudan dan interaksi yang sinergis, sistematis dan terencana atas dasar kemitraan. Pengembangan sumber daya kebijakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandungdiarahkan kepada pembentukan birokrasi

bermartabat. birokrasi pemerintahan yang bersih, makmur, taat dan bersahabat. Bersih dalam arti bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme, Makmur dalam arti mampu memenuhi kebutuhan dasar dan berkeinginan untuk mencapai kehidupan dan penghidupan yang lebih baik. Taatdalam arti birokrasi memahami dan mentaati serta menjalankan norma-norma agama dan budaya serta peraturan-peraturan yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, Bersahabat dalam arti mampu bersosialisasi, memberikan teladan dan menjadi panutan masyarakat serta ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pengembangan sumber daya aparatur bertujuan agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan informasi dalam melaksanakan tugasnya. Pengembangan sumber daya aparatur diterapkan supaya aparatur mendapatkan pelatihan khusus dalam implementasi kebijakan pembuatan KK. Dalam pelaksanaannya kebijakan pembuatan KK sangat membutuhkan aparatur yang ahli dalam bidang teknis untuk mengoperasionalkan dan mengaplikasikan data-data yang tersimpan dalam komputer.

Dalam kebijakan pembuatan KK, terdapat sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilannya dalam menciptakan efisiensi kerja. Sumber-sumber kebijakan tersebut antara sumber daya manusia, Informasi, Fasilitas (sarana dan prasarana) dan wewenang.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai kebijakan pembuatan KK, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh bagian keuangan di loket pembayaran disaat melayani pasien atau masyarakat.

Kebijakan pembuatan KK telah didukung oleh sumber daya yang memadai meskipun tidak di dukung dengan sumber daya finasial/dana, sumber daya manusia melalui Pusat Informasi adalah kecukupan kualitas dan kuantitas dalam melingkupi kelompok sasaran. Kehandalan aparatur di loket pembayaran dalam pelayanan akan berjalan efektif dan mencapai tujuan yang di inginkan.

Aparatur yang berkualitas adalah Aparatur yang memberikan pelayanan secara professional dengan mengedepankan Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung yang berdasarkan tugas pokok Aparatur tersebut. Untuk membentuk sumber daya aparatur yang berkualitas, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Bandung melakukan Diklat bagi aparatur guna meningkatkan kinerja dan akuntabilitas aparatur agar lebih professional dalam menciptakan aparatur yang berkualitas.

4.3 Disposisi Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor atau aparatur. Jika aparatur setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan yang akan di jalankan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah dan tidak tercapainya program yang telah dibuat.

Sikap atau respon memiliki tiga 3, bentuk sikap atau respon aparatur terhadap kebijakan yang akan dijalankan; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program.Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan menjadi prioritas

program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan atau program.

Kecenderungan, keinginan atau kesepakatan para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang diterapkan atau ditetapakan khusus dalam implementasi kebijakan pembuatan KK, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para aparatur di loket pembayaran tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan pembuatan KK.

Alasan lainnya adalah karena kompleksnya kebijakan itu sendiri. Bagaimanapun juga cara mana yang dilakukan implementor dalam melakukan keleluasaan itu, sebagain besar tergantung pada kecenderungan mereka terhadap suatu kebijakan. Kemudian sikap itu akan dipengaruhi oleh pandangan mereka terhadap suatu kebijakan yang diterapkan dan bagaimana melihat pengaruh kebijakan itu terhadap kepentingan-kepentingan secara umum dan pribadinya.

Karakteristik atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan pembuatan KK dapat dilihat melalui struktur birokrasi, norma-norma atau aturan dan pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi merupakan acuan dasar bagi pelaksana kebijakan

mengenai pembagian tugas dan kewenangan yang diembannya. Sruktur birokrasi memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan dan melaksanakan dan menciptakan kultur birokrasi yang kondusif.

Karakteristik atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan pembuatan KK dapat dilihat melalui komitmen, norma-norma atau aturan dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya.

Komitmen-komiten aparatur dalam menjalakan kebijakan pembuatan KK sesuai dengan visi dan misi dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyakat, komitmen yang ditunjukan oleh aparatur selalu dibarengi dengan pola hubungan-hubungan antar sesame aparatur dan hubungan bawahan kepada pimpinan yang baik agar mendukung kebijakan pembuatan KK.

Secara spesifik peran norma-norma penting dilaksanakan oleh birokrasi, dapat menciptakan rasa memiliki terhadap organisasi, menciptakan jati diri para anggota organisasi, menciptakan keterikatan emosional antara organisasi dan pekerja yang terlibat didalamnya, membantu menciptakan stabilitas organisasi sebagai suatu sistem dan menemukan pola pedoman perilaku sebagai hasil dari norma-norma kebiasaan yang terbentuk dalam keseharian.

4.4 Struktur Birokrasi Dalam Implementasi Kebijakan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung.

Struktur organisasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam kebijakan pembuatan KK,salah satu aspek yang terpenting dalam organisasi adalah adanya *Standard Operating Procedures* (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untukmencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Struktur birokrasi yang sudah ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sudah bertugas sesuai dengan masing-masing tugasnya, mereka menjalankan tugas sesuai dengan ketentuan yang mereka jalankan. Mereka dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan, kalau pun ada yang melakukan tugas di luar kewenangannya hal tersebut sudah ada penjelasan dan konfirmasi terlebih dahulu.

Struktur birokrasi merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan dan memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar SOP. Maksud dari aspek tersebut yaitu suatu prosedur standarisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam pelaksanaan pembuatan KK, karena melalui struktur birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan Implementasi Kebijakan pembuatan KK.

Struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung, dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing, sehingga tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian dari kewenangannya. Apabila mereka melanggar, maka akan mendapat peringatan terlebih dahulu sebelum diberikan sanksi yang tegas. Hal tersebut dilakukan agar aparatur bekerja sesuai dengan kewenangan dan tugas pokoknya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan pelaksanaan pembuatan KK, walaupun dalam pelaksanaan pembuatan KK ini mengalami adanya kendala.

Tugas pokok dan fungsi tidak akan pernah lepas dari sebuah birokrasi terlebih aparatur di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Bandung harus sesuai Struktur Organisasai dan kewenangannya dalam mengerjakan suatu pekerjaanguna terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien.

Pegawai dalam sebuah organisasi merupakan salah satu faktor penting, dimana dengan adanya pegawai maka tujuan organisasi akan mudah tercapai. Adapun struktur organisasiDinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung sebagai berikut:

a. Kepala dinas
b. Sekretaris
c. Kepala bidang mobilitas penduduk
d. Kepala bidang catatan sipil
e. Kepala bidang dan evaluasi
f. Kepala sub dinas pengendalian

Tanggungjawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam pelaksanaan pembuatan KK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi pelaksanaan kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan pembuatan KK.