

# **IMPLEMENTASI PROGRAM LAYANAN TRIDATU DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BULELENG**

Oleh : Tut Nik Udiani dan I Nyoman Sukraaliawan

## **Abstraksi**

Program Layanan Tridatu merupakan sebuah inovasi dan terobosan baru dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Dalam pelayanan Tridatu maka pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk urusan kependudukan adalah anak yang baru lahir saat mengajukan permohonan akta kelahiran selain terbit akta kelahiran dan KK juga akan langsung diterbitkan KIA

Dalam penelitian ini, beberapa pokok permasalahan dapat dirumuskan yaitu : 1) bagaimanakah implementasi program layanan Tridatu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng ?;2) faktor-faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng ?

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan fakta implementasi program layanan Tridatu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumberdaya, komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, karakteristik agen pelaksana, dan kondisi sosial, politik, dan ekonomi.

Sedangkan faktor-faktor yang menjadi pendukung internal implementasi program layanan Tridatu tersebut adalah tersedianya sumberdaya baik sumberdaya manusia maupun sumberdaya non manusia yang memadai secara kualitas dan kuantitas. Faktor pendukung eksternalnya adalah adanya dukungan dan kerjasama dari instansi lain khususnya pemerintah desa. Faktor penghambat internalnya berupa masalah teknis yakni jaringan yang terkadang ada gangguan dan peralatan khususnya printer yang mengalami kerusakan. Penghambat eksternalnya adalah karena kurangnya informasi yang didapatkan menyebabkan adanya warga masyarakat yang datang dengan persyaratan yang tidak lengkap.

**Kata kunci** : implementasi kebijakan, program Tridatu, pelayanan.

## **1. PENDAHULUAN**

Kependudukan dan sumber daya manusia sebagai salah satu bagian integral pembangunan nasional. Hal ini dapat diketahui dari tujuan yang ingin dicapai yaitu memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa, kreativitas, dan meningkatkan peran serta masyarakat. Disamping itu ditegaskan juga tentang pentingnya peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan, dan pemerataan. Dari rumusan yang tertuang dalam beberapa bagian undang-undang menunjukkan bahwa kependudukan dan sumber daya manusia merupakan sentral perhatian penyelenggaraan pemerintahan. Dalam berbagai dokumen perencanaan

pembangunan, sektor kependudukan dan sumber daya manusia juga menjadi prioritas, bernilai strategis tinggi dan bahkan dipandang sebagai faktor penentu keberhasilan pembangunan.

Sistem administrasi kependudukan merupakan sub sistem dari sistem administrasi negara, yang mempunyai peranan penting dalam pemerintahan dan pembangunan penyelenggaraan administrasi kependudukan. Hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian pelayanan publik tanpa diskriminasi (Fahruradi, 2011). Sejalan dengan arah penyelenggaraan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu ditata dengan sebaik-baiknya agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan pemerintahan dan pembangunan. Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi. Perkembangan Teknologi Informasi yang kian pesat menimbulkan suatu revolusi baru berupa peralihan sistem kerja yang konvensional ke era digital. Perubahan ini juga telah merubah cara pandang setiap orang dalam melakukan berbagai kegiatan salah satunya adalah pada kegiatan instansi pemerintah. Untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Inpres Nomor 3 Tahun 2003, dikatakan bahwa pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimasikan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan yaitu :

- 1) Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen dan proses kerja secara elektronik;
- 2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat.

Penerapan teknologi informasi dalam *e-Government* ini diantaranya adalah penggunaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Sistem Informasi Kependudukan adalah salah satu jenis perangkat lunak yang dapat digunakan untuk membantu proses pengelolaan data pencatatan biodata penduduk pada salah satu instansi pemerintah yang bergerak dalam bidang pelayanan administrasi kependudukan. SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran pemerintah daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. SIAK sendiri memberikan banyak manfaat antara lain, hasil perhitungan dan pengelolaan data statistik tersebut dapat digunakan sebagai bahan perumusan dan penyempurnaan kebijakan, strategi dan program bagi penyelenggaraan dan pelaksanaan pembangunan di bidang kualitas, kuantitas, dan mobilitas penduduk, serta kepentingan pembangunan lainnya. (Helmi, 2011)

Disamping itu SIAK dirancang, dibangun dan dikembangkan sesuai dengan prinsip-prinsip di atas, untuk mampu menyelenggarakan penerbitan NIK Nasional sebagai nomor identitas tunggal (*unique*) yang ditampilkan pada setiap dokumen kependudukan, dan sebagai kunci akses untuk verifikasi data diri maupun identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik. Sejalan dengan itu, aspek material untuk penerbitan dokumen kependudukan, seperti penerbitan KTP, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA) dan pembuatan Akta Catatan Sipil juga harus terjamin kualitas keamanannya dalam mendukung nilai serta keaslian dokumen, yaitu dengan menerapkan *security feature* teknologi yang tepat guna.

Issue keamanan (*security*) dalam hal ini bermakna ganda, yaitu bagi penduduk/pemegang dokumen dapat memberikan rasa aman, nyaman, kepastian hukum (perlindungan dan pengakuan negara/pemerintah) atas data-informasi status kependudukan atau peristiwa vital yang tertera dalam dokumen. Sedangkan bagi pemerintah, dokumen kependudukan yang terjamin keasliannya dan valid data informasi di dalamnya dapat berfungsi mengendalikan penduduk untuk kepentingan nasional, serta bagi penyelenggara pelayanan publik dapat membantu mendukung terwujudnya pelayanan yang efisien dan efektif.

Prosedur pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ( Disdukcapil ) Kabupaten Buleleng mengalami perubahan seiring perkembangan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan meningkatnya kesadaran masyarakat akan pentingnya dokumen kependudukan. Perubahan pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Buleleng kepada masyarakat dari tahun ke tahun dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Pelayanan Tahun 2011 s/d 2013, dokumen masyarakat diselesaikan dalam waktu 3 hari.
2. Pelayanan Tahun 2014 s/d 2016, dokumen masyarakat diselesaikan dalam waktu 1 hari.
3. Pelayanan Tahun 2017 s/d 2019, dokumen masyarakat diselesaikan dalam waktu 1 jam.

Berkaitan dengan perubahan-perubahan waktu penyelesaian dokumen kependudukan tersebut sudah barang tentu dibarengi dengan pengkajian dan perubahan/review Standar Operasional dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Nomor : 470/166/2019 tentang Inovasi Pelayanan TRIDATU ( Tiga Dalam Satu Urusan ), maka pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk urusan administrasi kependudukan adalah bagi anak yang baru lahir saat mengajukan permohonan akta kelahiran selain terbit akta kelahiran dan KK juga akan langsung diterbitkan KIA ( Kartu Identitas Anak ).

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah Implementasi Program Layanan Tridatu dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?
2. Faktor-faktor apakah yang menjadi pendukung dan penghambat program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng ?

## **2. METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bungin (2012 : 32 ), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti. Sedangkan menurut Trianto (2011 : 179) penelitian kualitatif adalah penelitian yang percaya bahwa kebenaran adalah dinamis dan dapat ditemukan hanya melalui penelaahan terhadap orang-orang melalui interaksinya dengan situasi sosial mereka

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, Sekretaris, Para Kepala Bidang dan staf pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, serta warga masyarakat pengguna layanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Informan tersebut ditunjuk secara *purposive sampling*, dengan mempertimbangkan pengetahuan mereka tentang masalah yang ditelaah.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Implementasi program layanan Tridatu dalam layanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, yang meliputi : (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumberdaya; (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; dan (5) kondisi sosial, ekonomi dan politik.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, yang meliputi : faktor internal dan faktor eksternal.

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng. Lokasi ini dipilih karena sepanjang pengamatan peneliti belum pernah ada yang melakukan penelitian dengan topik yang sama sebelumnya, dan data-data yang diperlukan cukup tersedia. Selanjutnya pengumpulan datanya menggunakan teknik observasi, wawancara dan pemanfaatan dokumen. Sedangkan analisis datanya dilakukan dengan analisis data kualitatif, dimana analisis data memakai empat tahapan analisis data seperti yang dikemukakan oleh Milles dan Huberman ( Sugiyono, 2013 ), yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan simpulan/verifikasi.

### **3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Implementasi Program Layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng**

Sebagai bagian dari upaya pemerintah dalam program tertib administrasi kependudukan, maka berbagai inovasi dan terobosan dilakukan oleh pemerintah dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi dan terobosan tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pentingnya dokumen kependudukan untuk setiap anggota masyarakat.

Terkait hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng sejak tahun 2019, berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Nomor : 470/166/2019 tentang Inovasi Pelayanan TRIDATU ( Tiga Dalam Satu Urusan ). Dengan dikeluarkannya Surat keputusan tersebut, maka pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng untuk urusan administrasi kependudukan adalah bagi anak yang baru lahir saat mengajukan permohonan akta kelahiran selain terbit akta kelahiran dan KK, juga akan langsung diterbitkan KIA.

Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh dua orang informan yang merupakan pimpinan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Buleleng, dapat diketahui bahwa Program Layanan Tridatu merupakan suatu inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yang memberikan

kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng.

Terkait dengan implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng tersebut, maka dapat ditinjau dari beberapa variabel, yaitu : (1) standar dan sasaran kebijakan; (2) sumberdaya; (3) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas; (4) karakteristik agen pelaksana; dan (5) kondisi sosial, ekonomi, dan politik.

### **3.1.1 Standar dan Sasaran Kebijakan**

Implementasi sebuah kebijakan atau program hendaknya memiliki standar sasaran kebijakan yang jelas dan terukur sehingga lebih mudah direalisasikan dan dilaksanakan oleh pelaksana kebijakan. Standar yang dimaksud berkaitan dengan standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh pemberi layanan serta dipatuhi oleh penerima layanan dalam hal ini masyarakat pencari layanan. Terkait implementasi program Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, maka standar dan sasaran kebijakan yang dimaksud sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa orang informan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, didukung hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian yakni di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng serta melihat dokumen-dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng sudah memiliki standard dan sasaran yang jelas dan dapat direalisasikan oleh pelaksana kebijakan. Standar dan sasaran yang jelas dari kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk menghindari terjadinya multiinterpretasi. Standar pelayanan tertuang dalam Visi, Misi dan Kebijakan Mutu serta Motto Pelayanan. Sedangkan sasarannya adalah semua penduduk warga negara Indonesia yang berdomisili di wilayah Kabupaten Buleleng supaya mereka semua memiliki dokumen kependudukan. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono, 2014 : 99 ), yang menyatakan bahwa variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan salah satunya adalah standard dan sasaran kebijakan. Standar dan sasaran kebijakan harus jelas dan terukur sehingga dapat direalisasikan. Apabila standar dan sasaran kebijakan

kabur, maka akan terjadi multiinterpretasi dan mudah menimbulkan konflik di antara para agen implementasi.

### **3.1.2 Sumberdaya**

Variabel berikutnya yang mempengaruhi kinerja implementasi sebuah kebijakan adalah sumberdaya, dalam hal ini sumberdaya manusia dan sumberdaya non manusia. Sehubungan dengan implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, maka implementasi atau pelaksanaan program tersebut tentunya sudah didukung oleh sumberdaya yang memadai. Baik itu dari segi jumlah pegawai yang melayani masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan maupun dilihat dari anggaran yang disediakan serta fasilitas penunjang untuk memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh tiga orang informan, didukung dengan hasil observasi langsung dilokasi penelitian maupun dilokasi CFD, dapat diketahui bahwa kinerja implementasi kebijakan dalam hal ini program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng didukung oleh sumberdaya yang menunjang pelaksanaan program tersebut. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono, 2014 : 99 ), bahwa sumberdaya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia ( *human resources* ) maupun sumberdaya non manusia ( *non human resources* ). Juga sesuai dengan pandangan dari George C. Edward III ( Subarsono, 2014 : 91 ) yang menyatakan bahwa sumberdaya merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Implementor tidak akan bisa melaksanakan kebijakan dengan baik jika kekurangan sumberdaya. Sumberdaya tersebut dapat berwujud sumberdaya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumberdaya finansial. Sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

### **3.1.3 Komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas**

Keberhasilan implementasi kebijakan dalam hal ini program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng juga dipengaruhi oleh adanya komunikasi, dukungan dan koordinasi dengan instansi lain, dalam hal ini

pemerintah desa yang bisa membantu mensosialisasikan kepada masyarakatnya tentang pentingnya setiap anggota masyarakat memiliki dokumen kependudukan, serta adanya program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, serta didukung oleh hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian serta memanfaatkan berbagai dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa dukungan, koordinasi serta kerjasama dengan instansi lain sangat diperlukan demi keberhasilan suatu program. Bahwa salah satu variabel yang mempengaruhi kinerja implemmentasi kebijakan adalah komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas. Dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program ( Meter dan Horn dalam Subarsono, 2014 : 99 )

#### **3.1.4 Karakteristik agen pelaksana**

Variabel keempat dari lima variabel yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan adalah karakteristik agen pelaksana. Dalam hal ini mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Berkaitan dengan pelaksanaan program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, maka berkaitan dengan variabel karakteristik agen pelaksana dari program layanan Tridatu tersebut, perlu disimak pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan yang merupakan pimpinan dan staf di Disdukcapil Kabupaten Buleleng lewat suatu wawancara.

Berdasarkan pendapat dan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan yang terdiri dari 3 orang pegawai di Disdukcapil Kabupaten Buleleng serta seorang warga, dapat diketahui bahwa karakteristik agen pelaksana yang mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, sangat mempengaruhi implementasi kebijakan dalam hal ini pelaksanaan program layanan Tridatu. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono, 2014 : 99 ), bahwa karakteristik agen pelaksana mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan. Yang dimaksud karakteristik agen pelaksana adalah

mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program. Juga sesuai dengan pandangan yang disampaikan oleh George C. Edwards III ( Subarsono, 2014 : 92 ), bahwa struktur birokrasi merupakan variabel yang mempengaruhi implementasi kebijakan. Struktur birokrasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya standar ( *standard operating procedures* atau SOP)

### **3.1.5 Kondisi sosial, politik, dan ekonomi**

Kondisi sosial, politik, dan ekonomi merupakan variabel terakhir atau variabel kelima yang mempengaruhi kinerja implementasi kebijakan. Dalam hal ini kondisi sosial, kondisi politik, dan kondisi ekonomi sangat mempengaruhi implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Salah satu kondisi sosial yang sangat berpengaruh terhadap program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah kondisi adanya pandemi akibat wabah Covid-19 yang melanda Indonesia khususnya Bali sejak Maret 2020. Situasi pandemi Covid-19 yang berdampak pada terbatasnya aktivitas masyarakat di luar rumah dengan diberlakukannya PPKM tentunya berdampak pada menurunnya jumlah masyarakat yang datang ke Disdukcapil untuk mencari layanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, didukung oleh hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian serta melihat berbagai dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa kondisi sosial, politik dan ekonomi berpengaruh terhadap implementasi kebijakan dalam hal ini pelaksanaan program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono, 2014 : 99 ), variabel yang mempengaruhi kinerja kebijakan salah satunya adalah kondisi sosial, politik dan ekonomi. Variabel ini mencakup sumberdaya ekonomi lingkungan yang dapat mendorong keberhasilan implementasi kebijakan;sejauhmana kelompok-kelompok kepentingan memberikan dukungan bagi implementasi kebijakan;karateristik para partisipan,yakni mendukung atau menolak;bagaimana

sifat opini publik yang ada di lingkungan; dan apakah elite politik mendukung implementasi kebijakan.

### **3.2 Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Program Layanan Tridatu**

Setiap program yang dilaksanakan oleh pemerintah pasti akan selalu ada faktor yang menjadi pendukung bagi terselenggaranya dengan baik program tersebut. Juga akan selalu ada faktor yang menjadi penghambat sehingga program tersebut tidak bisa terlaksana dengan baik. Berkaitan dengan implementasi program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng, maka pelaksanaan program tersebut tidak terlepas dari faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung bisa berasal dari internal dan eksternal. Begitu pula dengan faktor penghambat, ada yang berupa faktor internal dan faktor eksternal.

#### **3.2.1 Faktor Pendukung Internal**

Terlaksananya dengan baik program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng tentunya tidak terlepas dari adanya beberapa hal yang menjadi faktor pendukung internal program tersebut. Mengenai hal-hal yang menjadi faktor pendukung internal implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng, seperti yang disampaikan oleh beberapa orang informan yang salah satunya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berhasil diwawancarai.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh tiga orang informan, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung dilokasi penelitian serta melihat dokumen yang ada, dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor pendukung implementasi program layanan Tridatu yang berasal dari internal Disdukcapil Kabupaten Buleleng, adalah tersedianya sumberdaya baik itu sumberdaya manusia dan sumberdaya non manusia yang memadai. Juga didukung oleh pemahaman para pelaksana program tersebut tentang bagaimana memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam permohonan dokumen kependudukan. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono,2014 : 99 ), yang menyatakan bahwa implementasi kebijakan perlu dukungan sumberdaya baik sumberdaya manusia ( *human resources* ) maupun sumberdaya non manusia ( *non human resources* ). Juga sesuai dengan

pandangan George C. Edwards III ( Subarsono, 2014 : 90-91 ) yang menyatakan bahwa sumberdaya adalah faktor penting untuk implementasi kebijakan agar efektif. Tanpa sumberdaya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja. Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran ( *target group* ) sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.

### **3.2.2 Faktor Pendukung Eksternal**

Sedangkan yang menjadi faktor pendukung eksternal implementasi program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Buleleng, adalah adanya dukungan, koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain khususnya dengan pemerintah desa yang merupakan ujung tombak pemerintahan dan berhubungan langsung dengan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan, dapat diketahui bahwa faktor eksternal yang menjadi pendukung implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah adanya dukungan, koordinasi dan kerjasama dengan instansi lain khususnya dengan pemerintah desa. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Meter dan Horn ( Subarsono, 2014 : 99 ), bahwa dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu, diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.

### **3.2.3 Faktor Penghambat Internal**

Selanjutnya yang menjadi penghambat internal implementasi program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Buleleng selama ini lebih kepada masalah teknis saja. Dalam hal ini masalah jaringan dan alat yang terkadang rusak. Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan tersebut, didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian yakni di bagian pelayanan administrasi kependudukan, dapat diketahui bahwa yang menjadi penghambat internal pelaksanaan pelayanan program layanan Tridatu adalah masalah teknis semata

yakni masalah gangguan jaringan dan kerusakan peralatan khususnya printer untuk mencetak dokumen kependudukan.

### **3.2.4 Penghambat Eksternal**

Sedangkan hambatan eksternal yang selama ini sering terjadi dalam implementasi program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng adalah masih adanya masyarakat yang datang untuk mengurus administrasi kependudukan tetapi tidak membawa persyaratan yang lengkap.

Berdasarkan pernyataan-pernyataan yang disampaikan oleh para informan lewat wawancara didukung dengan hasil pengamatan secara langsung di lokasi penelitian, dapat diketahui bahwa hambatan eksternal implementasi program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng adalah kurangnya informasi yang diterima pencari layanan sehingga persyaratan yang dibawa kurang lengkap dan berdampak pada terhambatnya pelayanan yang diberikan. Untuk itulah dukungan dan kerjasama dengan instansi lain khususnya pemerintah Desa/Kelurahan sangat diperlukan untuk memberikan informasi yang lengkap dan benar tentang kelengkapan persyaratan yang harus dibawa oleh masyarakat ketika mengurus dokumen kependudukan ke Disdukcapil. Dukungan dan kerjasama dengan instansi lain tersebut sangatlah penting, karena dalam banyak program, implementasi sebuah program perlu dukungan, koordinasi dan kerjasama antar organisasi untuk keberhasilan suatu program ( Meter dan Horn dalam Subarsono, 2014 : 99 )

## **4. PENUTUP**

Berdasarkan pemaparan lewat hasil penelitian dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Implementasi program layanan Tridatu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng dipengaruhi oleh lima variabel yaitu : (a) standar pelayanan berupa visi, misi, kebijakan mutu dan motto pelayanan dan sasaran kebijakan yaitu semua warga negara Indonesia yang berdomisili di wilayah Kabupaten Buleleng; (b) sumberdaya yaitu sumberdaya manusia dan sumberdaya non manusia ; (c) komunikasi antar organisasi dan penguatan aktivitas, yakni adanya dukungan dan kerjasama dengan instansi lain untuk

mendukung pelaksanaan program layanan Tridatu; (d) karakteristik agen pelaksana mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi pelayanan; dan (e) kondisi sosial, politik, dan ekonomi yang menyangkut keadaan masyarakat, keadaan politik serta perekonomian masyarakat. Kelima variabel tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja implementasi kebijakan dalam hal ini terlaksananya dengan baik program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng.

2. Faktor pendukung dan penghambat program layanan Tridatu di Disdukcapil Kabupaten Buleleng terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor pendukung internal adalah tersedianya sumberdaya baik sumber daya manusia dan sumberdaya non manusia yang secara kualitas dan kuantitas cukup memadai. Faktor pendukung eksternalnya adalah adanya dukungan dan kerjasama dari instansi lain untuk ikut mensukseskan program layanan Tridatu tersebut. Faktor penghambat internalnya adalah terutama masalah teknis seperti masalah gangguan jaringan dan kerusakan pada peralatan khususnya printer untuk mencetak dokumen kependudukan. Sedangkan hambatan eksternalnya yaitu masih adanya masyarakat yang datang mencari pelayanan tetapi persyaratan yang dibawa kurang lengkap akibat kurangnya informasi yang diterima.

Selanjutnya ada beberapa hal yang bisa disarankan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus selalu mengedepankan aspek transparansi, akuntabilitas, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jangan pernah alergi terhadap kritik dan masukan yang diberikan oleh siapapun demi terciptanya pelayanan yang berkualitas dan tentunya memuaskan semua pihak.
2. Apa yang selama ini sudah baik dalam proses pelayanan hendaknya dipertahankan dan ditingkakan. Berbagai hambatan yang ditemui hendaknya secepat mungkin dicarikan solusinya supaya kedepannya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan tertib, lancar, dan hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Dengan demikian upaya pemerintah untuk tertib administrasi

kependudukan dan kepemilikan dokumen kependudukan bagi seluruh warga negara dapat segera terwujud.

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan, 2012, *Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Raja Grafindo Perkasa : Jakarta

Fahruradi, dkk. 2013. Pelayanan E-KTP di Kantor Camat Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara (Studi Evaluasi Perpres Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional). *ISSN*. 1 (1): 116-13012. Tersedia pada **Error! Hyperlink reference not valid.** Diakses pada tanggal 8 Oktober 2016.

Helmi, Syafrizal. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Tersedia pada <http://KUALITAS PELAYANAN « syafrizal Helmi.html>. Diakses pada 23 Oktober 2016.

Moleong, Lexy J., 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Karya : Bandung.

Santoso, Gempur, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Prestasi Pustaka : Jakarta

Subarsono, AG. 2014, *Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori dan Aplikasi*, Pustaka Pelajar : Yogyakarta.

Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Alfabeta : Bandung

Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Buleleng Nomor : 470/166/2019 tentang Inovasi Pelayanan Tridatu.

Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan