

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN TENTANG SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (SIAK) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN INDRAMAYU

Rino Adibowo

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Komputer Indonesia,
Jl. Dipati Ukur 112-114 Bandung, Indonesia

Email: aq_reno@yahoo.com

Abstrak

SIAK yang di implementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 tahun 2005 tentang pedoman penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil di daerah dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan. Implementasi kebijakan tentang SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik dapat diwujudkan apabila ada beberapa hal yang harus diperhatikan seperti: ukuran dan tujuan kebijakan, sumber-sumber kebijakan, ciri-ciri instansi pelaksana kebijakan, komunikasi antar organisasi, sikap para pelaksana kebijakan dan adanya dukungan lingkungan eksternal. Beberapa hal tersebut dapat memberikan dukungan terhadap keberhasilan implementasi kebijakan tentang SIAK. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan tentang SIAK. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan studi pustaka, studi lapangan yaitu observasi partisipatif dan wawancara. Sumber informasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini berasal dari wawancara secara langsung dengan nara sumber, yaitu Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Adapun teknik penentuan informan menggunakan *snowball*. Implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mengalami hambatan-hambatan. Hambatan tersebut, yaitu sarana penyediaan jaringan data base kependudukan masih belum merata ke seluruh kecamatan sehingga jaringan yang digunakan *offline* dan *online*, modal atau anggaran yang tersedia belum mencukupi untuk penyediaan sarana dan prasarana, dan kemampuan aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang masih dalam tahap berkembang. Akan tetapi peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah dilakukan dengan prima, seperti pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut merupakan bagian dari komitmen dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu.

Abstract

Resident Administration Information System (SIAK) policy is implemented by Population and Civil Registration Agency Sub-Province Indramayu based on the Regulation of Ministry of Home Affairs No. 28/2005 about the guidance of the Implementation of local Population and Civil Registrations and law No. 23/2006 about Population Administration. Policy implementation about Resident Administration Information System (SIAK) in improving public service can be realized if there are some matters which must be paid attention, such as: size measure and policy target, source of policy, policy executor institution marking, communications between organization, attitude all policy executor and existence of environmental support of eksternal. The several factors support the successfull of the policy implementation about Resident Administration Information System (SIAK).The purpose of this research is to know how potency on Population and Civil Registration Agency Sub-Province Indramayu in executing policy about resident administration information system (SIAK). Method which is used in this research is descriptive method. Data was collected by book study, field study that is partisipative observation and interview. Source of information which is researcher used in this research come from direct interview with government officerh on Population and Civil Registration Agency Sub-Province Indramayu. As for technique determination of informan use snowball. There are some obstacles in implementing implementation about Resident Administration Information System (SIAK) policy which is conducted. By Population and Civil Registration Agency Sub-Province Indramayu. That are ready medium of resident data base network still not yet flatten to all district so that used by network is online and offline, there is no enough budget for infrastructures, and the lack of the government officer ability on Population and Civil Registration Agency which still in phase expand. However, the efforts to increase public services by Population and Civil Registration Agency have been conducted firmly, such as citizen identity card, family card and civil registration form, which snow Indramayu government commitment.

Keyword: Resident Administration Information System (SIAK), public services.

1. Pendahuluan

1.1. Latar Belakang

Otonomi daerah diberlakukan pada setiap daerah. Otonomi tersebut memberi daerah kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Pemberian kewenangan otonomi dari pemerintah pusat kepada daerah adalah untuk memungkinkan daerah yang bersangkutan mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Otonomi daerah bertujuan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelayanan terhadap masyarakat dan pelaksanaan pembangunan di daerah. Agar Otonomi daerah dapat terlaksana sesuai dengan tujuan, maka kepada daerah perlu diberikan wewenang-wewenang untuk melaksanakan berbagai urusan pemerintahan sebagai urusan rumah tangganya berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Penerapan otonomi daerah telah membuka peluang bagi daerah provinsi, daerah kabupaten/kota untuk mengembangkan kreativitas dan inovasinya membangun daerah guna mengimplementasikan makna otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang merupakan dasar yuridis penyelenggaraan pemerintah daerah, dan juga sebagai dasar pelaksanaan otonomi daerah di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dasar yuridis tersebut berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 19 Tahun 2002 tentang Penataan dan Pembentukan Lembaga Perangkat Daerah Kabupaten Indramayu, dan Keputusan Bupati Indramayu Nomor 34 Tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Otonomi daerah berorientasi pada perwujudan kemandirian daerah, efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintahan termasuk fungsi pelayanan publik. Dalam era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam upaya peningkatan kinerja pemerintah daerah. Semangat desentralisasi menghendaki pemberian pelayanan terbaik kepada publik lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat, sehingga secara otomatis berbagai fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat atau publik.

Pelayanan publik yang perlu ditingkatkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil adalah pelayanan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, karena hal tersebut diperlukan oleh pemerintah sebagai data atau dokumen bagi masyarakatnya. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, dasar hukumnya sebagai berikut:

Pasal 68 ayat (1) menyatakan bahwa: "Pemerintah Kabupaten/Kota melakukan pengelolaan dokumentasi Register Akta Catatan Sipil dan berkas-berkas pelaporan untuk memperoleh Akta Catatan Sipil di Daerah".

Pasal 68 ayat (2) menyatakan bahwa: "Pengelolaan dokumentasi Register Akta Catatan Sipil meliputi Perekaman, Pemeliharaan dan Pemanfaatan Register Akta Catatan Sipil".

Pasal 68 ayat (3) menyatakan bahwa: "Dokumen register Akta Catatan Sipil berlaku selama-lamanya dan boleh dimusnahkan".

Selain itu juga adanya landasan hukum berupa Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagai berikut:

Pasal 82 ayat:

- (1) Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Menteri.
- (2) Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai Sistem informasi Administrasi Kependudukan dan pengelolaannya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diatur dengan Peraturan Pemerintah.
- (4) Pedoman pengkajian dan pengembangan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur lebih lanjut dalam Peraturan Menteri.

Pasal 83 ayat:

- (1) Data Penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan di dalam database kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.
- (2) Pemanfaatan data Penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mendapatkan izin Penyelenggara.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan dan tata cara mendapatkan izin sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) diatur dalam Peraturan Menteri.

Berdasarkan Keputusan Menteri dan Undang-Undang di atas, maka implementasi kebijakan tersebut mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai suatu tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Dalam membuat kebijakan, pemerintah juga sebaiknya memperhatikan dampak dari kebijakan tersebut. Kebijakan dapat merugikan masyarakat, atau sebaliknya dapat memberikan kemudahan bagi publik atau masyarakat dalam menikmati pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik atau masyarakat, melakukan pengembangan terlaksananya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan *Data Base* berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan *data base* tersebut bertujuan untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat itu sendiri.

Pelayanan *data base* ini sendiri secara keseluruhan belum diterapkan secara luas karena masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu, akan tetapi di dalam lingkungan dinas kependudukan dan catatan sipil penerapan *data base* ini sudah mulai dilakukan dalam memberikan pelayanan publik. Kendala-kendala yang dihadapi oleh Pemerintah Kabupaten Indramayu adalah pengadaan infrastruktur telekomunikasi dan pendukungnya masih sangat terbatas untuk memenuhi layanan penduduk dengan kondisi geografis yang tersebar sampai ke kecamatan atau desa dan tentunya masih adanya keterbatasan dana dalam pengadaan infrastruktur tersebut.

Dukungan teknologi informasi menjadi sangat penting untuk memberikan layanan secara cepat dan aman dalam proses perekaman, pencetakan, pengiriman / *transfer*, penyimpanan serta pendaftarannya. Prinsip-prinsip yang memberikan dukungan tersebut, melalui rancang bangun, alur data dan proses akhir pada rancangan infrastruktur kemudian dibangun dan dikembangkanlah SIAK. SIAK tersebut untuk memfasilitasi penerbitan Nomor

Induk Kependudukan (NIK) Nasional sebagai nomor identitas tunggal yang melekat pada setiap dokumen kependudukan dan sebagai kunci akses untuk *verification* (pembuktian) dan identifikasi jati diri seseorang yang sangat berguna di dalam mewujudkan efisiensi dan efektifitas pelayanan publik.

SIAK dalam implementasinya terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dengan menggunakan sistem *data base* dan jaringan komunikasi. Komponen tersebut dapat diuraikan sebagai berikut: aplikasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dibangun dalam rangka pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kemudian dilanjutkan dalam bentuk aplikasi *entry* data ke dalam komputer dengan memasukan *collected* (kumpulan) data secara bertahap mulai dari RT, RW, Desa/Kelurahan sampai ke Kecamatan. Selanjutnya *entry* data kecamatan tersebut, masuk ke dalam *data base* kependudukan Kabupaten/Kota untuk diolah. Pengolahan *data base* yang difasilitasi dengan aplikasi layanan dokumen kependudukan, salinan akta-akta, modul *verification*, pelaporan dan penyebaran informasi untuk kepentingan internal maupun eksternal manajemen dalam pengambilan keputusan ditingkat Kabupaten/Kota.

Permasalahan yang terjadi sebelum diberlakukannya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) ini adalah tidak adanya tertib administrasi mengenai kependudukan sehingga menyulitkan bagi pemerintah untuk melakukan pendataan. Akan tetapi setelah sistem tersebut diterapkan tertib administrasi dan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat telah mengalami perbaikan. Oleh karena itu, tujuan SIAK adalah untuk membangun *data base* kependudukan melalui pemberlakuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) Nasional yang berguna untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Hal tersebut dikarenakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu mempunyai arah kebijakan mengenai permasalahan yang terjadi sebelum diberlakukannya SIAK. Arah kebijakannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan Akta Kelahiran secara gratis kepada usia kelahiran 0 tahun sampai dengan usia 17 tahun.

Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam mewujudkan masyarakat yang tanggap terhadap informasi tidaklah mudah karena adanya suatu kendala dalam mewujudkan masyarakat informasi, kendalanya adalah adanya kesenjangan informasi yang dipicu oleh kesenjangan digital. Pemerintah oleh karena itu mestinya menginformasikan terlebih dahulu mengenai kebijakan yang akan diterapkan, seperti mengenai implementasi sistem informasi administrasi kependudukan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada publik dan tertib administrasi.

Indramayu adalah salah satu kabupaten yang terletak di pesisir pantai utara Jawa Barat. Kabupaten Indramayu yang memiliki luas wilayah 204.011 Ha, wilayahnya cukup luas sehingga Pemerintah Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kinerjanya membutuhkan banyak bantuan dari pihak-pihak kecamatan dan desa. Wilayah yang cukup luas itu menjadikan Pemerintah Kabupaten Indramayu tidak dapat mengetahui secara jelas masalah yang sedang terjadi di masyarakat, seperti masalah dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah dalam melaksanakan kinerjanya memerlukan dukungan sistem informasi yang dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kabupaten Indramayu mayoritas masyarakatnya sebagai petani yang sehari-seharinya mereka melakukan kerja di sawah atau di ladang. Akan tetapi ada sebagian masyarakatnya yang bekerja di bidang industri, sebagai pengusaha dan tenaga kerja. Berkaitan dengan tenaga

kerja, masyarakat indramayu banyak yang menjadi tenaga kerja di luar negeri atau yang lebih dikenal sebagai Tenaga Kerja Indonesia (TKI). Mereka banyak yang berangkat keluar negeri menjadi tenaga kerja dengan harapan dapat memperbaiki perekonomiannya.

Masyarakat yang akan berangkat keluar negeri tersebut tentunya membutuhkan kartu identitas sebagai syarat administrasinya. Dalam pengurusan kartu identitas banyak masyarakat yang ingin dilayani dengan cepat oleh pegawai dinas kependudukan dan catatan sipil. Kejadian tersebut dapat memicu adanya tindakan yang curang, misalnya ingin mendapat pelayanan cepat maka masyarakat memberikan sesuatu imbalan kepada pegawai agar proses pelayanan diberikan dengan cepat. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil dapat menangani kejadian tersebut walaupun belum secara maksimal, tetapi dengan adanya SIAK dapat memberikan solusi yang baik. SIAK diharapkan dapat memberikan kemudahan dan tertib administrasi sehingga dapat memperkecil kecurangan yang terjadi dalam pelayanan kepada masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis membuat identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana ukuran dan tujuan kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?
2. Bagaimana sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?
3. Bagaimana ciri-ciri Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelaksana kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?
4. Bagaimana proses komunikasi yang berlangsung dalam implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?
5. Bagaimana sikap aparatur dalam implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?
6. Bagaimana lingkungan eksternal sebagai pendorong implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu?

1. Kajian Pustaka dan Kerangka Pemikiran.

Penggunaan alat pengolahan data secara elektronik yang dalam kenyataan dan praktiknya adalah pengolahan data dengan menggunakan jaringan komputer dan semua sarana pendukungnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Hal tersebut terjadi karena tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoperasikan jaringan komputerisasi atau *data base*. Selain itu dengan adanya pelayanan prima, tertib administrasi dapat terkendali dikarenakan dengan adanya sarana-prasarana modern seperti adanya jaringan komputerisasi atau *data base*.

Suatu negara memerlukan adanya kebijakan begitu pun dengan pemerintah, oleh karena itu kebijakan ditujukan untuk mengarahkan tindakan-tindakan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab bahwa: “Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan” (Friedrich dalam Wahab, 2005:3).

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan. Umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Lasswell dan Kaplan juga mengemukakan pengertian kebijakan yang dikutip M.Irfan Islamy dalam bukunya yang berjudul *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*, kebijakan adalah suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan tindakan-tindakan yang terarah (Lasswell dan Kaplan dalam Islamy, 2004: 17).

Berdasarkan pengertian di atas, suatu kebijakan berisi suatu program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai yang dilakukan melalui tindakan-tindakan yang terarah. Kebijakan publik mengisyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu sama lain, termasuk di dalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan atau kantor pemerintah, suatu kebijakan apabila sudah dibuat maka harus di implementasikan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia. Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab adalah:

“Konsep implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)” (Kamus Webster dalam Wahab, 2005:64).

Jadi sesuatu yang dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan ke negaraan. Sedangkan pengertian implementasi menurut Van Meter dan Van Horn adalah: “Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan” (Meter dan Horn dalam Wahab, 2005:65).

Jadi implementasi itu merupakan tindakan-tindakan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Akan tetapi pemerintah dalam membuat kebijakan juga harus mengkaji terlebih dahulu apakah kebijakan tersebut dapat memberikan dampak yang buruk atau tidak bagi masyarakat. Hal tersebut bertujuan agar suatu kebijakan tidak bertentangan dengan masyarakat apalagi sampai merugikan masyarakat.

Berdasarkan pengertian implementasi di atas Van Meter dan Van Horn mengemukakan beberapa hal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi yang dikutip Wahab, yaitu:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Ciri-ciri atau sifat Badan/Instansi pelaksana

4. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Sikap para pelaksana, dan
6. Lingkungan Ekonomi, Sosial dan Politik (Meter dan Horn dalam Wahab, 2005:79).

Pertama, ukuran dan tujuan kebijakan diperlukan untuk mengarahkan dalam melaksanakan kebijakan, hal tersebut dilakukan agar sesuai dengan program yang sudah direncanakan. Dalam ukuran kebijakan SIAK yang menjadi sasaran adanya kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat dan adanya kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.

Tujuan dari kebijakan SIAK, yaitu membangun *data base* kependudukan melalui pemberlakuan Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang bersifat nasional berguna dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Kabupaten Indramayu. Kebijakan diimplementasikan harus secara jelas sesuai dengan tujuannya, kebijakan apa yang akan ditetapkan sebagai sistem yang akan dilaksanakan oleh unit-unit administrasi.

Kedua, menurut Van Metter dan Van Horn yang dikutip oleh Agustino, sumber daya kebijakan merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi dengan pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu (Meter dan Horn dalam Agustino, 2006:142). Sumber-sumber kebijakan tersebut sangat diperlukan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah.

Sumber daya manusia sangat penting karena sebagai sumber penggerak dan pelaksana kebijakan, modal diperlukan untuk kelancaran pembiayaan kebijakan agar tidak menghambat proses kebijakan. Sedangkan waktu merupakan bagian yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena waktu sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Sumber daya waktu merupakan penentu pemerintah dalam merencanakan dan melaksanakan kebijakan.

Ketiga, keberhasilan kebijakan bisa dilihat dari sifat atau ciri-ciri badan/instansi pelaksana kebijakan. Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi kebijakan publik akan sangat banyak dipengaruhi oleh ciri-ciri yang tepat serta cocok dengan para badan atau instansi pelaksananya. Menurut Subarsono kualitas dari suatu kebijakan dipengaruhi oleh kualitas atau ciri-ciri dari para aktor, kualitas tersebut adalah tingkat pendidikan, kompetensi dalam bidangnya, pengalaman kerja, dan integritas moralnya (Subarsono, 2006:7).

Pendapat lain, menurut Edwards III yang dikutip oleh Subarsono watak, karakteristik atau ciri-ciri yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis (Edwards III dalam Subarsono, 2006:91-92). Hal ini sangat penting karena kinerja implementasi sangat dipengaruhi oleh sifat ataupun ciri-ciri dari pelaksana tersebut. Apabila implementor memiliki sifat atau karakteristik yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Keempat, komunikasi memegang peranan penting bagi berlangsungnya koordinasi implementasi kebijakan. Menurut Hogwood dan Gunn yang dikutip oleh Wahab bahwa koordinasi bukanlah sekedar menyangkut persoalan mengkomunikasikan informasi ataupun membentuk struktur-struktur administrasi yang cocok, melainkan menyangkut pula persoalan yang lebih mendasar, yaitu praktik pelaksanaan kebijakan (Hogwood dan Gunn dalam Wahab, 2005:77).

Menurut Edward III yang dikutip oleh Widodo, komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi antara lain: dimensi transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik, kejelasan, dan konsistensi (Edward III dalam Widodo, 2007:97). Semakin baik koordinasi komunikasi diantara pihak-pihak yang terlibat dalam suatu proses implementasi, maka terjadinya kesalahan-kesalahan akan sangat kecil untuk terjadi dan begitu pula sebaliknya.

Kelima, menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Subarsono, bahwa karakteristik agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi (Meter dan Horn dalam Subarsono, 2006:101). Sikap para pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab sebagai pelaksana kebijakan harus dilandasi dengan sikap disiplin. Hal tersebut dilakukan karena dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan, setiap badan/instansi pelaksana kebijakan harus merasa memiliki terhadap tugasnya masing-masing berdasarkan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Keenam, dalam menilai kinerja keberhasilan implementasi kebijakan menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Agustino adalah sejauh mana lingkungan eksternal ikut mendukung keberhasilan kebijakan publik yang telah ditetapkan, lingkungan eksternal tersebut adalah ekonomi, sosial, dan politik (Meter dan Horn dalam Agustino, 2006:144). Dalam melengkapi pendapat tersebut Mazmanian dan Sabatier yang dikutip oleh Subarsono, bahwa kondisi sosial dipengaruhi oleh masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik (Mazmanian dan Sabatier dalam Subarsono, 2006:98).

Menurut Van Meter dan Van Horn yang dikutip oleh Subarsono, dukungan sumber daya ekonomi dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan dan dalam lingkungan politik dukungan elite politik sangat diperlukan dalam mendukung keberhasilan implementasi kebijakan (Meter dan Horn dalam Subarsono, 2006:98).

Melengkapi teori tentang SIAK maka akan di uraikan mengenai pengertian sistem, data dan informasi, M. Khoirul Anwar dalam buku *SIMDA:Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4). Sedangkan pengertian data menurut Wahyono, data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2).

Menurut Wahyono, informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan (Wahyono, 2004:3). Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Sondang, 2006:76). Jadi sistem informasi

merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa. Begitu juga dengan sistem informasi administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang sudah berbentuk dan berguna bagi kepentingan atau kegiatan administrasi.

Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut. Informasi akan berkualitas apabila informasi tersebut bernilai dan bermanfaat, hal tersebut dapat dilihat melalui indikator dalam sistem informasi administrasi kependudukan seperti yang dikutip Jogiyanto H.M dalam bukunya: *Analisis dan Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, antara lain: kualitas informasi akurat, informasi harus tepat waktu, dan Informasi harus relevan (Jogiyanto, 2001:10).

Setelah data dan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kebijakan sudah didapatkan, maka selanjutnya dapat mengetahui hasil dari kebijakan tersebut. Hasil kebijakan yaitu dampak pada masyarakat, individu dan kelompok serta perubahan dan penerimaan masyarakat. Kemudian, dapat mengukur keberhasilan melalui penilaian terhadap program yang telah dilaksanakan, yaitu program tersebut harus sesuai dengan rencana awal yang sudah ditetapkan. Selain itu juga dapat mengukur keberhasilan dengan melihat tujuan yang akan dicapai apakah sesuai dengan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan tersebut sesuai dengan program yang telah didanai oleh pemerintah.

Sistem informasi administrasi kependudukan yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141).

Menurut Moenir, pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal-hal yang dianggap penting
2. Memberikan pelayanan secara wajar
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Bersikap jujur dan terus terang (Moenir, 2006:47).

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

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila (Moenir, 2006:47).

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

1. Kebijakan adalah segala tindakan yang dibuat dan dilaksanakan oleh pemerintah, yang dampaknya dapat dirasakan oleh semua masyarakat.
2. Implementasi adalah rangkaian tindakan yang nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Mengukur suatu keberhasilan implementasi dilihat dalam indikator sebagai berikut:
 - 1) Ukuran dan tujuan kebijakan, meliputi:
 - a. Kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Kepuasan pelayanan berupa pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, pelayanan prima merupakan pelayanan yang tepat dan benar, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan.
 - b. Kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil. Melalui jaringan komputerisasi adanya kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat.
 - c. Membangun *data base* kependudukan. Membangun jaringan yang berbasis komputer untuk memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi kependudukan.
 - d. Mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Teraturnya pendaftaran administrasi kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat, melalui jaringan komputerisasi.
 - 2) Sumber-sumber kebijakan, meliputi:
 - a. Sumber daya manusia.
Merupakan unsur yang penting dalam implementasi kebijakan, karena manusia yang akan melaksanakan kebijakan. Kriteria manusia yang dapat menunjang keberhasilan SIAK, yaitu berpotensi, mempunyai keterampilan, pintar, terdidik dan terlatih serta siap sebagai pelaksana kebijakan.
 - b. Sumber daya finansial atau modal. Modal atau dana sangat diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan, karena semua program memerlukan modal yang banyak. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya.
 - c. Sumber daya waktu. Waktu sangat diperlukan dalam keberhasilan kebijakan, karena dengan adanya waktu dapat ditentukan kapan kebijakan ini akan dilaksanakan.
 - 3) Ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, meliputi:
 - a. Komitmen. Merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.
 - b. Kejujuran. Selain komitmen, kejujuran merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak ditutup-tutupi.
 - c. Sifat demokratis. Pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan. Demokratis merupakan memberikan kebebasan untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan aspirasi masyarakat.
 - 4) Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, meliputi:
 - a. Transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik. Penyampaian informasi ini ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat dan kelompok atau organisasi lain. Keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian

- informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada masyarakat.
- b. Kejelasan. Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh organisasi lain dan tentunya masyarakat.
 - c. Konsistensi. 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.
- 5) Sikap para pelaksana, meliputi:
- a. Struktur birokrasi. Merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP).
 - b. Norma-norma. Merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan, dengan adanya norma dapat membatasi sikap para pelaksana agar tidak bertindak sewenang-wenang.
 - c. Pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan.
- 6) Lingkungan ekonomi, sosial dan politik, meliputi:
- a. Dukungan sumber daya ekonomi. Sumber daya ekonomi atau modal sangat diperlukan sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Modal yang besar akan memberikan dukungan yang baik dalam keberhasilan kebijakan.
 - b. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik. Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan atau masuknya pengaruh dari luar. Selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan implementasi kebijakan.

c. Perlunya dukungan elite politik.

Adanya dukungan dari kalangan elite politik sangat diperlukan, karena elite politik sebagai salah satu aktor kebijakan dukungannya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Elite politik tersebut, seperti pemerintah daerah, DPRD dan tokoh masyarakat.

Berdasarkan definisi operasional di atas, maka penulis merumuskan proposisi. Santoso berpendapat bahwa proposisi adalah pernyataan tentang hubungan antara dua atau lebih konsep. (macamnya: kausal/asimetris, kovariasional/simetris) (Santoso, 2005:26). Jadi proposisinya adalah keberhasilan implementasi kebijakan tentang SIAK dapat dilihat dari:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan
2. Sumber-sumber kebijakan
3. Ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Sikap para pelaksana, dan
6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik

Secara singkat, kerangka pemikiran di atas dapat dilihat secara jelas dalam model kerangka pemikiran sebagai berikut: **Metode Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang dibahas dalam usulan penelitian ini dan berhubungan dengan yang terjadi sekarang, maka dasar-dasar yang digunakan untuk mencari kebenaran

dalam usulan penelitian ini adalah berdasarkan suatu metode. Metode tersebut dapat mengarahkan penyusunan dalam melakukan penelitian dan pengamatan, dengan begitu dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif. Dikutip dari buku *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Metode penelitian deskriptif adalah: “Penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan ihwal masalah atau objek tertentu secara rinci. Penelitian deskriptif dapat bertipe kuantitatif dan kualitatif dan biasanya dilakukan peneliti untuk menjawab sebuah atau beberapa pertanyaan mengenai keadaan objek atau objek amatan secara rinci” (Bagong Suyanto, 2005:17-18).

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut sugiyono metode penelitian kualitatif adalah: “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*” (Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005:3). Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.1. Teknik Pengumpulan Data

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

- a. Studi Pustaka, yaitu dengan membaca dan mencari buku-buku yang berhubungan langsung dengan implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu; serta dokumenter, yaitu format pencatatan dokumen dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen yang tersedia pada dinas kependudukan dan catatan sipil.
- b. Studi Lapangan, yaitu dengan mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu tahun 2006. Studi lapangan ini terdiri dari:
 1. Observasi partisipatif, yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipatif ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.
 2. Wawancara, melakukan tanya jawab dengan narasumber yang mengetahui dan memahami lebih jauh khususnya mengenai implementasi kebijakan tentang sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu.

1.2. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *snowball*. Teknik ini adalah pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, akan

tetapi lama-lama menjadi besar. Menurut pendapat Lincoln dan Guba pengertian *Snowball* yang dikutip oleh Sugiyono dari bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, antara lain: “*Snowball* yaitu dimana seorang peneliti memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan, selanjutnya berdasarkan data atau informasi yang diperoleh dari nara sumber sebelumnya itu, peneliti dapat menetapkan nara sumber lainnya yang dipertimbangkan akan memberikan data lebih lengkap. Unit nara sumber yang dipilih makin lama makin terarah sejalan dengan makin terarahnya fokus penelitian” (Lincoln dan Guba dalam Sugiyono, 2005:54-55).

Pengambilan informan berdasarkan *snowball*, penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan sumber data yang akan dijadikan sebagai informan penelitian. Peneliti telah merencanakan Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai orang pertama yang dijadikan sumber data, akan tetapi beliau tidak memberikan penjelasan mengenai informasi atau data yang diperlukan, beliau hanya memberikan petunjuk yang akan di jadikan sebagai informan. Selanjutnya oleh Kepala Dinas menyarankan ke Sub. Bagian Keuangan, setelah memperoleh informasi yang diperlukan dari Sub. Bagian Keuangan, maka beliau menyarankan ke Sub. Dinas Data dan Pelaporan dari sini dapat diperoleh data dan informasi mengenai SIAK.

Selanjutnya mencari informasi dan data tentang SIAK disarankan kepada Rekanan Kerja bagian teknis, beliau memang bukan bagian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu akan tetapi beliau mengerti dan mengetahui tentang SIAK karena beliau yang membantu dalam hal teknis. Kemudian data yang diperoleh sampai pada informan yang terakhir, disarankan kembali lagi kepada Sub. Bagian Keuangan karena beliau juga mengetahui tentang SIAK khususnya mengenai pembiayaan atau finansial mengenai SIAK.

Pengambilan informan berdasarkan *snowball* yang dilakukan tidak melibatkan masyarakat. Hal tersebut berdasarkan hasil wawancara dengan nara sumber yang mengatakan bahwa masyarakat tidak perlu dijadikan informan, karena dengan mendapatkan mutu pelayanan prima masyarakat sudah merasa senang atau puas, jadi masyarakat tidak akan menanyakan kepada pihak terkait mengenai aplikasi pelayanan yang mereka lakukan atau terapkan dalam memberikan pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil. Oleh karena itu dalam hal ini masyarakat tidak perlu diminta pendapat atau wawancara mengenai SIAK tersebut.

1.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistik dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar (*grounded*) dalam data (Bagong Suyatna, 2005:183). Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan laporan ini ada tiga teknik, dikutip dari

Sugiyono dengan bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif*, ketiga teknik tersebut sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* (*Aliran*) dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif, dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum pasti sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

2. Pembahasan

2.1. Ukuran dan Tujuan Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu

4.1.1 Kepuasan Pelayanan yang dirasakan Masyarakat

Kepuasan pelayanan berupa pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat, pelayanan prima merupakan pelayanan yang tepat dan benar, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, mereka adalah Sub. Bagian Keuangan, Sub. Dinas Data dan Pelaporan dari sini dapat diperoleh data dan informasi mengenai SIAK dan rekanan kerja bagian teknisi, beliau memang bukan bagian dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu akan tetapi beliau mengerti dan mengetahui tentang SIAK karena beliau yang membantu dalam hal teknis. Bahwa keberhasilan SIAK dapat di ukur melalui pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan prima yang dimaksud adalah cepat, tepat dan mudah. Ukuran tersebut dapat dilihat melalui pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil yang dilakukan secara cepat, tepat dan mudah, jadi kepuasan masyarakat dapat terukur melalui kualitas pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan prima secara cepat maksudnya adalah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat tidak berbelit-belit, masyarakat dapat dengan cepat melakukan pelayanan dan memperoleh pelayanan. Hal tersebut dapat dilihat melalui permohonan pembuatan KTP dengan adanya SIAK proses pembuatan KTP dapat dilakukan dengan cepat, karena di seluruh Kecamatan di Kabupaten Indramayu sudah ada jaringan komputerisasi sehingga pelayanan yang dilakukan dengan cepat. Oleh karena itu masyarakat tidak perlu menunggu lama atau kembali besok harinya untuk mengambil KTP, karena dalam satu hari permohonan pembuatan KTP sudah dapat terlayani dengan cepat tentunya semua persyaratan harus lengkap.

Pelayanan yang dilakukan dengan cepat tidak hanya dalam pembuatan KTP saja melainkan dalam pembuatan KK juga dapat dilakukan dengan cepat, tentunya semua data-

data pemohon atau persyaratan sudah lengkap. Pelayanan yang dilakukan masih bersifat *off-line* belum tersambung langsung ke *data base* pusat, akan tetapi walaupun masih bersifat *off-line* pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah mengalami peningkatan.

Maksud dari *off-line* adalah jaringan komputer yang ada di Kecamatan masih bersifat jaringan lokal belum tersambung secara langsung ke *data base* pusat melainkan baru tersambung dengan *data base* di Kabupaten Indramayu. Hal tersebut yang menyebabkan pelaksanaan SIAK di Kabupaten Indramayu belum maksimal, karena masih adanya keterbatasan dana atau modal, akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah prima walaupun *data base* yang di Kecamatan belum tersambung langsung dengan *data base* yang ada di Kabupten Indramyu. Sedangkan pelayanan Akta Catatan Sipil dilakukan secara langsung oleh masyarakat dengan mendatangi kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, data pemohon akan langsung masuk ke dalam *data base* Kabupaten Indramayu, sehingga pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dapat dilakukan dengan cepat begitu juga masyarakat akan merasa puas terlayani dengan cepat.

Pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat tepat waktu tidak menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan tersebut. Keberhasilan SIAK juga ditentukan dengan ketepatan pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, sebagai contoh: apabila ada masyarakat yang akan melakukan pembuatan KTP dan KK di Kecamatan maka pelayanan yang diberikan harus tepat sesuai ketentuan yang berlaku sehingga masyarakat tidak berlarut-larut menunggu. Hal tersebut terjawab melalui adanya komputerisasi yang ada di Kecamatan, sehingga dapat memberikan kemudahan pihak Kecamatan dalam memberikan pelayanan KTP dan KK, masyarakat pun tidak perlu menunggu waktu yang lama dengan catatan semua prosedur persyaratan telah dipenuhi oleh masyarakat atau pemohon pembuatan KTP dan KK tersebut.

Sedangkan maksud dari pelayanan mudah adalah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dapat diperoleh dengan mudah hanya dengan mendatangi pihak Desa untuk memperoleh surat penghantar permohonan pembuatan KTP dan KK ke pihak Kecamatan. Pelayanan mudah disini belum dikatakan maksimal karena masyarakat masih harus datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan, hal tersebut dikarenakan pelaksanaan SIAK belum maksimal masih adanya kendala-kendala yang menghambat keberhasilan SIAK tersebut.

4.1.2. Kemudahan dalam Pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil

Melalui jaringan komputerisasi dapat memberikan kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Pelayanan mudah adalah pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat dapat diperoleh dengan mudah hanya dengan mendatangi pihak Desa untuk memperoleh surat penghantar permohonan pembuatan KTP dan KK ke pihak Kecamatan.

Pelayanan mudah disini belum dikatakan maksimal karena masyarakat masih harus datang ke Kecamatan untuk melakukan pelayanan, hal tersebut dikarenakan pelaksanaan SIAK belum maksimal masih adanya kendala-kendala yang menghambat keberhasilan kebijakan SIAK tersebut. Akan tetapi pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan sudah prima karena dengan adanya jaringan komputerisasi dapat memberikan kemudahan dalam mencetak dan memasukan *data base* kependudukan pemohon KTP dan KK.

Apabila masyarakat tersebut melakukan permohonan pembuatan KTP dan KK kembali maka pihak Kecamatan cukup mencari dengan mudah data pemohon tersebut dan pelayanan

yang diberikan pun dapat dengan cepat dan tepat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan memperoleh pelayanan prima tersebut. Walaupun pelayanan yang diberikan masih bersifat *off-line*, akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus tetap prima.

Kemudahan dalam membuat KTP dan KK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, merupakan salah satu langkah untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Indramayu tahun 2006 belum dapat dilaksanakan dengan maksimal, akan tetapi Pemerintah tidak putus asa melainkan tetap memberikan terbaik kepada masyarakat melalui pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat.

Masyarakat dapat melakukan pembuatan KTP dan KK dengan mudah karena pembuatan KTP dan KK sudah dapat dilakukan dengan menggunakan jaringan *data base* kependudukan, walaupun jaringan tersebut masih bersifat *offline*. Dalam hal ini pihak Pemerintah tetap memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, walaupun implementasi kebijakan SIAK belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Masyarakat dapat mengakses informasi tentang pembuatan KTP dan KK dapat diperoleh melalui data base Kependudukan yang ada di kantor Kecamatan, masyarakat belum dapat mengakses informasi tentang pembuatan KTP dan KK langsung pusat data base Kependudukan Nasional karena jaringan yang ada belum *online* melainkan masih bersifat *offline*.

Berdasarkan uraian diatas, maka dengan membangun jaringan komputerisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Peningkatan kualitas tidak hanya dalam pelayanan saja melainkan juga secara informasi akan lebih akurat, misalnya akan diketahui laporan jumlah permohonan pembuatan KTP, KK, masyarakat yang lahir, meninggal dan pindah, sehingga keluar masuknya penduduk akan diketahui itu manfaat dengan adanya jaringan komputerisasi dapat memberikan tertib administrasi kependudukan. Jaringan komputerisasi juga dapat memberikan dukungan besar terhadap kualitas pelayanan dan teraturnya tertib administrasi sehingga dengan adanya jaringan komputerisasi dapat memudahkan dalam memasukan data permohonan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.

4.1.3. Membangun *data base* Kependudukan

Dalam membangun *data base* kependudukan memerlukan modal yang besar, oleh karena itu data base yang dibangun oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu belum maksimal secara keseluruhan. Hal tersebut disebabkan karena adanya keterbatasan dana atau modal yang tersedia, sehingga pembangunan jaringan *data base* kependudukan belum maksimal. Dampak dari hal tersebut adanya pelayanan yang diberikan secara *off line* kepada masyarakat, pelayanan *off line* maksudnya pembuatan KTP dan KK belum dapat terhubung langsung dengan *data base* pusat. Jaringan *data base* secara *off line* ini hanya terhubung jaringan lokal antara Kecamatan dengan Kabupaten, oleh karena itu pelayanan KTP dan KK dapat dilakukan diseluruh Kecamatan di Kabupaten Indramayu.

Data base yang terhubung memang masih belum maksimal dilakukan, akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap berprinsip pelayanan prima. Hal tersebut telah dibuktikan melalui pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat dengan cepat, tepat dan mudah. Walaupun pelayanan yang diberikan masih bersifat *off line*, tetapi tidak menjadi kendala karena pelayanan dapat dilakukan di semua Kecamatan di Kabupaten Indramayu. Semua kantor Kecamatan di Kabupaten sudah menggunakan jaringan komputer secara *off line*, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap pelayanan secara prima dan masyarakat pun merasa puas mengenai pelayanan yang diperolehnya.

Membangun jaringan yang berbasis *data base* bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi kependudukan. Membangun jaringan *data base* kependudukan dapat meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat. Peningkatan tidak hanya dalam pelayanan saja melainkan juga secara informasi akan lebih akurat, misalnya akan diketahui laporan jumlah permohonan pembuatan KTP, KK, masyarakat yang lahir, meninggal dan pindah, sehingga keluar masuknya penduduk akan diketahui itu manfaat dengan adanya jaringan komputerisasi berbasis *data base* dapat memberikan tertib administrasi kependudukan.

Data base dibangun bertujuan untuk memudahkan dalam menyimpan data-data penduduk dan apabila sewaktu-waktu diperlukan maka dengan mudah akan dicarinya. Melalui *data base* kependudukan ini semua data pemohon pembuat KTP, KK dan Akta Catatan Sipil terimpan dengan aman dan mudah untuk digunakan. *Data base* kependudukan dapat memberikan kemudahan apabila ada masyarakat yang akan membuat KTP atau memperpanjang KTP, maka tidak perlu mengisi formulir lagi melainkan cukup menyerahkan surat pengantar dari Pemerintah Desa untuk diproses di kantor Kecamatan.

Masyarakat yang melakukan pembuatan KTP atau perpanjangan KTP di kantor Kecamatan tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh KTP tersebut, karena data administrasi kependudukan pemohon sudah tersimpan di *data base* sehingga KTP dapat segera dicetak dan masyarakat dapat membawa pulang KTP dengan cepat. Berdasarkan uraian tersebut, maka manfaat dengan dibangunnya jaringan komputer berbasis *data base* dapat memberikan kemudahan dalam pelayanan, masyarakat pun merasa puas atas pelayanan yang mereka peroleh. Jaringan komputerisasi berbasis *data base* juga dapat memberikan dukungan besar terhadap kualitas pelayanan dan teraturnya tertib administrasi sehingga dengan adanya jaringan komputerisasi dapat memudahkan dalam memasukan data permohonan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.

4.1.4.Mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan

Implementasi kebijakan SIAK bertujuan untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, tertib administrasi kependudukan tersebut di wujudkan melalui pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat secara prima. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada publik atau masyarakat, melakukan pengembangan terlaksananya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan *Data Base* berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri dan Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Pelayanan *data base* tersebut bertujuan untuk memudahkan para pegawai dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya dapat memberikan dampak yang positif bagi masyarakat itu sendiri. Teraturnya pendaftaran administrasi kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat, melalui jaringan komputerisasi yang berbasis *data base* merupakan langkah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Mewujudkan tertib administrasi merupakan langkah pemerintah dalam pemerataan penduduk yang serasi, selaras dan seimbang dengan lingkungan serta peningkatan tertib administrasi atau identitas kependudukan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, mandiri dan sejahtera. Hal tersebut dilakukan karena masih banyaknya masyarakat

Indramayu yang tinggal di desa-desa mereka tidak mempunyai KTP, sehingga membuat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merasa kesulitan dalam memperoleh data kependudukan yang *valid*.

Pencapaian tertib administrasi kependudukan yang dilakukan sesuai dengan tujuan SIAK, melalui jaringan komputer yang berbasis *data base* memberikan dukungan yang baik bagi peningkatan pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat telah mencapai keberhasilan, masyarakat merasa puas dengan pelayanan prima yang mereka dapatkan. Walaupun *data base* kependudukan yang ada masih bersifat *off line*, akan tetapi mampu memberikan tertib administrasi sehingga administrasi kependudukan menjadi lebih teratur dan dapat memudahkan pemerintah dalam memperoleh data kependudukan apabila sewaktu-waktu diperlukan.

Berdasarkan uraian di atas, jaringan komputer yang berbasis *data base* kependudukan mampu memberikan pengaruh yang baik bagi kemajuan administrasi kependudukan. Selain itu juga dapat memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melakukan kerjanya, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan prima. Masyarakat juga merasakan dampak dengan adanya jaringan komputer yang berbasis *data base* tersebut, dampak yang dirasakan oleh masyarakat melalui pelayanan umum yang dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan mudah tanpa memerlukan banyak waktu untuk membuat KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.

2.2. Sumber-Sumber Kebijakan yang dapat Menentukan Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu

4.2.1 Sumber Daya Manusia

Merupakan unsur yang penting dalam implementasi kebijakan, karena manusia yang akan melaksanakan kebijakan. Kriteria manusia yang dapat menunjang keberhasilan SIAK, yaitu berpotensi, mempunyai keterampilan, pintar, terdidik dan terlatih serta siap sebagai pelaksana kebijakan. Sumber-sumber kebijakan yang dapat menentukan keberhasilan implementasi SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik, berdasarkan hasil wawancara adalah Sumber Daya Manusia, Modal dan Waktu.

Sumber Daya Manusia merupakan salah satu diantara dari ketiga hal tersebut yang dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan SIAK, karena manusia adalah sebagai unsur penggerak dan pelaksana dari kebijakan. Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan implementasi SIAK adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal. Potensi yang handal tersebut dapat dilihat berdasarkan kriteria-kriteria, kriteria yang dimaksud ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Kriteria yang diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalkannya serta ahli dalam administrasi.

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi. Oleh karena itu adanya kriteria khusus tersebut, karena masih adanya kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Selanjutnya akan ada bimbingan dari pihak Dinas Kependudukan dan Akta Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam pelaksanaan program kerjanya, jadi mereka akan diberikan petunjuk terlebih dahulu agar mereka mengerti pengoperasionalannya setelah itu mereka

akan diberikan kesempatan untuk mempraktikannya dengan cara melayani masyarakat dalam melakukan pelayanan umum.

Selain harus ahli dalam bidang komputer tentunya sumber daya manusia yang dapat mendukung keberhasilan SIAK, mereka juga harus memahami mengenai administrasi jadi tidak hanya pintar dalam bidang komputer saja melainkan harus bias dalam hal administrasi. Administrasi tersebut mengenai pencatatan data atau dokumen pemohon serta hal-hal yang lain yang berhubungan dengan administrasi kependudukan.

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan implementasi SIAK, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang komputer. Hal tersebut dikarenakan akan sesuai dengan kenyataan yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, karena dalam pelaksanaan SIAK pada tahun 2006 belum maksimal. Hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan dalam berbagai hal, diantaranya adanya keterbatasan sumber daya manusia yang mampu mendukung keberhasilan pelaksanaan SIAK disamping itu juga adanya keterbatasan-keterbatasan yang lainnya.

4.2.2. Sumber Daya Finansial atau Modal

Modal atau dana sangat diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan, karena semua program memerlukan modal yang banyak. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Modal sangat diperlukan untuk mensukseskan pelaksanaan SIAK, karena dalam pelaksanaannya banyak sekali memerlukan modal atau dana. Modal tersebut digunakan untuk pengadaan sarana-prasarana, jaringan komputer, pengadaan jaringan komunikasi berbasis *data base* dan tentunya pengadaan jaringan internet. Selama ini pelaksanaan SIAK pada tahun 2006 masih mengalami kendala dan pelaksanaannya pun belum maksimal, hal tersebut dikarenakan adanya keterbatasan modal sehingga pelaksanaan SIAK tidak berjalan lancar sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Modal yang tersedia tidak mencukupi atau bahkan kurang dalam penggunaan dana tersebut, menjadikan proyek yang telah dijalankan mengalami kendala. Kendala-kendala tersebut adalah adanya keterbatasan dana sehingga pelaksanaan SIAK tahun 2006 belum maksimal. Sesuai dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada informan, bahwa implementasi SIAK tahun 2006 belum dapat dikatakan berhasil. Hal tersebut dikarenakan masih adanya kendala-kendala yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, kendala tersebut diantaranya kurangnya sumber daya manusia yang berpotensi atau yang sesuai dengan yang diperlukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dan juga adanya keterbatasan dana/modal. Kedua hal tersebut sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi SIAK tahun 2006, secara jelas implementasi SIAK pada tahun 2006 tidak maksimal dalam pelaksanaannya.

Modal merupakan faktor yang sangat penting dalam implementasi kebijakan karena tanpa adanya modal yang banyak maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan terlaksana dengan baik. Hal tersebut dikarenakan untuk membangun *data base* kependudukan diperlukan jaringan komunikasi yang luas seperti jaringan internet dan juga perlu adanya perbaikan infrastruktur-infrastruktur yang dapat menunjang keberhasilan SIAK sehingga memerlukan modal yang sangat banyak. Modal yang tersedia tidak mencukupi bahkan dapat

dikatakan kurang, sumber daya modal tersebut berasal dari APBD kabupaten/kota dan APBD provinsi.

4.2.3.Sumber Daya Waktu

Waktu sangat diperlukan dalam keberhasilan kebijakan, karena dengan adanya waktu dapat ditentukan kapan kebijakan ini akan dilaksanakan. Implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu pada tahun 2006 belum maksimal dilakukan karena adanya keterbatasan sumber daya manusia, modal dan yang tersakhir penentuan waktu yang kurang tepat.

Dalam implementasi kebijakan SIAK diperlukan waktu yang cukup lama agar kebijakan tersebut dapat berhasil, akan tetapi bukan hanya waktu saja yang diperlukan melainkan manusia dan modal juga penting. Oleh karena itu ketiga faktor ini sangat mendukung keberhasilan SIAK apabila dapat dipenuhi. Waktu merupakan suatu penentuan agar kebijakan yang telah ada dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dalam menentukan waktu untuk pencapaian keberhasilan implementasi SIAK tidak bisa ditentukan dengan cepat karena tidak hanya waktu saja yang diperlukan melainkan hal-hal lain yang dapat mendorong keberhasilan SIAK juga perlu diperhatikan.

Hal tersebut telah terbukti pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, waktu yang telah ditentukan ternyata tidak dapat menjawab keberhasilan SIAK. Implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu pada tahun 2006 masih menemukan adanya kendala-kendala. Kendala-kendala tersebut yang dapat memberikan dampak implementasi SIAK tidak maksimal, hal tersebut dikarenakan kekurangan sumber daya manusia sebagai pelaksana yang SIAK, modal yang tersedia belum mencukupi dan waktu yang telah ditentukan belum cukup maksimal sehingga menyebabkan kebijakan yang telah direncanakan tidak dapat terlaksana secara maksimal.

Berdasarkan uraian diatas sudah cukup jelas bahwa implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Indramayu pada tahun 2006 belum maksimal secara keseluruhan, hal tersebut dikarenakan adanya beberapa faktor yang menjadi penghambat keberhasilan SIAK tersebut. Akan tetapi walaupun implementasi kebijakan SIAK belum maksimal dilaksanakan, pelayanan kepada masyarakat sudah maksimal. Pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat sudah mengalami peningkatan kualitas, hal tersebut dikarenakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilakukan secara prima. Keterbatasan jaringan komunikasi dan jaringan internet sebagai *data base* kependudukan tidak menjadi kendala dalam melakukan pelayanan secara prima kepada masyarakat, walaupun pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat masih bersifat *off line*.

Pelayanan prima kepada masyarakat tetap akan dilakukan walaupun dengan menggunakan jaringan lokal antar Kecamatan, karena di seluruh Kecamatan (31 Kecamatan) di Kabupaten Indramayu sudah tersedia komputer sebagai sarana pendukung untuk keberhasilan SIAK. Melalui jaringan komputer tersebut pelayanan prima dapat diberikan kepada masyarakat, jadi masyarakat dalam permohonan membuat KTP dan KK belum bisa langsung terhubung dengan *data base* pusat atau Jakarta, melainkan *data base* yang ada di Kecamatan baru dapat terhubung ke *data base* kependudukan Kabupaten Indramayu atau Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu. Sedangkan pelayanan Akta Catatan Sipil dilakukan secara langsung datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan

Sipil Kabupaten Indramayu, di sana akan diproses data-data pemohon yang akan membuat Akta Catatan Sipil melalui jaringan komputer yang sudah terhubung ke *data base* kependudukan pusat.

4.3. Ciri-Ciri Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai Pelaksana Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu Tahun 2006

4.3.1. Komitmen

Komitmen yang dipegang oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan SIAK sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah dan Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Komitmen Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam melaksanakan kebijakan SIAK sepenuhnya mengacu pada dasar hukum tersebut. Hal tersebut dilakukan karena agar implementasi kebijakan SIAK dapat dicapai sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah melaksanakan kebijakan SIAK sesuai dengan landasan hukum yang ada, walaupun dalam pelaksanaannya masih menemukan adanya kendala dalam mencapai keberhasilan SIAK. Akan tetapi langkah-langkah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Sipil sesuai dengan landasan hukum tersebut, misalnya melakukan pengelolaan dokumentasi Register Akta Catatan Sipil dan berkas-berkas pelaporan untuk memperoleh Akta Catatan Sipil dan Data Penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan di dalam *data base* kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan.

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, bahwa komitmen yang dijalankan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan SIAK adalah berdasarkan visi dan misi. Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Indramayu adalah menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, sebagai institusi sumber rujukan data Kependudukan dan Dinamisator pemerataan penduduk yang serasi, selaras dan seimbang dengan lingkungan serta peningkatan tertib administrasi atau identitas kependudukan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, mandiri dan sejahtera.

Sedangkan misi dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Indramayu adalah:

1. Mewujudkan pendataan data dasar kependudukan, sebagai dasar penentuan dan perumusan kebijakan pembangunan daerah.
2. Melakukan pelayanan prima dalam upaya peningkatan tertib administrasi kependudukan sebagai dasar kepastian hukum status individual penduduk.
3. Mewujudkan penataan dan persebaran penduduk yang merata, serasi, selaras dan seimbang dengan lingkungan pada suatu lokasi yang layak huni, layak usaha dan layak berkembang menuju terwujudnya masyarakat Indramayu yang sejahtera.

Berdasarkan visi dan misi tersebut sangat jelas, bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam menjalankan kinerjanya sesuai dengan komitmen yang mereka pegang teguh. Dalam pandangan visi menjadikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, berperan sebagai lembaga atau badan yang menjadi sumber rujukan bagi Pemerintah Daerah Kabupaten dalam memperoleh informasi kependudukan. Komitmen yang mereka pegang dalam implementasi kebijakan SIAK bertujuan dalam memberikan tertib administrasi kependudukan, sehingga dapat dilakukan pemerataan penduduk yang selaras, serasi dan seimbang.

Sejalan dengan visi dan misi di atas, maka Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam menertibkan administrasi kependudukan bertujuan agar masyarakat memiliki identitas kependudukan dalam rangka mewujudkan masyarakat yang maju, mandiri dan sejahtera. Sehingga dapat memberikan kemudahan Pemerintah Daerah dalam memperoleh data kependudukan masyarakat Indramayu. Selain itu juga perwujudan dari komitmen yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah melakukan pelayanan prima dalam upaya meningkatkan pelayanan umum dan meningkatkan tertib administrasi kependudukan sebagai dasar kepastian hukum status individual penduduk.

4.3.2.Kejujuran

Selain komitmen, kejujuran merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak ditutup-tutupi. Sifat keterbukaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah dengan memberikan informasi yang sebenarnya kepada masyarakat mengenai pelayanan umum. Sifat keterbukaan yang dilakukan hanya dalam hal informasi pelayanan umum saja sedangkan mengenai hal-hal yang sifatnya rahasia tidak akan diinformasikan kepada masyarakat.

Informasi yang diperbolehkan untuk diketahui oleh masyarakat hanya berkaitan dengan pelayanan umum, misalnya mengenai biaya pembuatan KTP dan KK harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sedangkan untuk pembuatan Akta Catatan Sipil mulai dari umur 0-17 gratis. Sifat kejujuran tersebut yang dapat dilakukan kepada masyarakat, hal tersebut dilakukan untuk menghindari hal-hal yang bersifat tidak adil. Selain itu juga sikap keterbukaan dilakukan dalam pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang atau masyarakat tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Cara tersebut menjadikan masyarakat lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa ada rasa emosi.

Sikap keterbukaan dalam melaksanakan kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan yaitu meningkatkan pelayanan publik. Melalui sikap terbuka atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik kepada masyarakat, sehingga apabila ada hambatan yang terjadi maka masyarakat akan memakluminya. Berdasarkan dari sikap keterbukaan tersebut masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai, karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Sikap keterbukaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, hal tersebut terlihat melalui sikap keterbukaan dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Melalui sikap tersebut juga menjadikan pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan prima, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan umum yang mereka dapatkan. Sikap keterbukaan atau jujur tersebut dapat memberikan dampak baik yang dirasakan oleh pelaksana kebijakan, dan masyarakat pun memperoleh pelayanan yang prima sehingga sikap keterbukaan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, sangat jelas bahwa sikap keterbukaan atau kejujuran merupakan salah satu ciri-ciri yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang dapat mensukseskan kebijakan SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik. Melalui sikap tersebut juga pelayanan publik yang dilakukan dapat terlaksana dengan prima, sehingga masyarakat pun merasakan kepuasan atas pelayanan publik yang mereka dapatkan.

4.3.3.Sifat Demokratis

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan SIAK berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku, akan tetapi dalam pelaksanaannya juga dapat menerima masukan atau aspirasi dari masyarakat apabila dalam pelaksanaan kebijakan dinilai dapat merugikan masyarakat. Sikap tersebut merupakan sikap demokratis yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan yang mampu menerima masukan dari masyarakat, karena pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan agar keputusan yang dibuat tidak merugikan pihak lain.

Demokratis mempunyai arti memberikan kebebasan kepada orang lain untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan aspirasi masyarakat. Sifat demokratis tersebut juga harus dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sebagai pelaksana kebijakan, karena sikap tersebut dapat dijadikan sebagai kajian implementasi kebijakan SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan kebijakan SIAK tahun 2006 tidak adanya masukan atau aspirasi yang datang dari masyarakat, hal tersebut dikarenakan pelaksanaan SIAK tahun 2006 merupakan yang pertama kalinya dilaksanakan, sehingga tanggapan atau masukan dari masyarakat tidak ada. Masyarakat pun menilai bahwa dalam pelaksanaan kebijakan SIAK tahun 2006 dapat memberikan perubahan terhadap pelayanan publik, perubahan tersebut yang dapat dirasakan oleh masyarakat mengenai pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil yang diberikan secara prima.

Implementasi kebijakan SIAK pada tahun 2006 belum menerima adanya masukan atau aspirasi dari masyarakat, Pemerintah Kabupaten Indramayu khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu siap menerima semua aspirasi dari masyarakat demi meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan tujuan dari Kebijakan SIAK yang di dalam juga terdapat tujuan menertibkan administrasi kependudukan dan meningkatkan informasi melalui jaringan komputerisasi *data base* kependudukan.

Berdasarkan uraian diatas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil beserta pihak lain yang terlibat telah memberikan hal yang baik kepada masyarakat melalui pelayanan umum

secara prima. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat merasa yakin bahwa kebijakan yang dilaksanakan tidak merugikan masyarakat, melainkan kebijakan tersebut dibuat bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Akan tetapi tidak berarti masukan atau aspirasi dari masyarakat tidak ditanggapi, semua kritik dan aspirasi dari masyarakat tetap akan ditanggapi sebagai masukan untuk lebih meningkatkan pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat dan pada akhirnya masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

4.4. Proses Komunikasi yang berlangsung dalam Implementasi Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu Tahun 2006

4.4.1 Transformasi atau Penyampaian Informasi Kebijakan Publik

Penyampaian informasi ini ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat dan kelompok atau organisasi lain. Keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada masyarakat. Proses penyampaian informasi mengenai SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sudah jelas dan dapat dimengerti oleh masyarakat.

Hal tersebut terlihat dari sikap masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan kepada mereka, selain itu juga masyarakat sudah mengetahui dan memahami kalau permohonan pembuatan KTP dan KK sudah bisa dilakukan di seluruh Kecamatan di Kabupaten Indramayu dengan menggunakan jaringan komputerisasi. Sedangkan untuk permohonan Akta Catatan Sipil dilakukan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dengan menggunakan jaringan komputerisasi yang sudah terhubung dengan *data base* kependudukan pusat.

a. Kejelasan.

Penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh organisasi lain dan tentunya masyarakat. Penyampaian informasi mengenai SIAK itu sendiri dilakukan di tiap-tiap Kecamatan dan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, bentuk penyampaiannya melalui penjelasan kepada masyarakat bahwa dalam permohonan pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil sudah bisa dilakukan melalui jaringan komputerisasi. Selanjutnya masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan untuk permohonan pembuatan KTP dan KK juga sebenarnya sudah mengetahui secara langsung bahwa pembuatan dan pencetakan KTP atau KK tersebut dengan menggunakan jaringan komputer.

Berdasarkan uraian di atas sudah jelas bahwa penyampaian informasi mengenai SIAK kepada masyarakat sudah dilakukan secara maksimal, masyarakat tidak perlu belajar bagaimana penggunaan SIAK itu sendiri dengan mendapatkan pelayanan yang prima saja masyarakat sudah merasa puas karena hal itulah yang diinginkan oleh masyarakat. Keinginan masyarakat adalah mendapatkan pelayanan umum secara prima sehingga tidak perlu adanya penjelasan kepada masyarakat mengenai pengertian SIAK dan penggunaannya, dengan cara memberikan pelayanan yang prima saja masyarakat sudah merasa senang dan puas karena hal itulah yang didambakan oleh masyarakat.

Masyarakat tidak perlu belajar mengenai penggunaan jaringan komputerisasi mengenai SIAK karena hal tersebut tidak perlu mengingat pelaksanaan SIAK di Kabupaten Indramayu belum maksimal. Apabila implementasi SIAK sudah siap dan maksimal maka proses

penyampaian informasi mengenai SIAK juga tentunya akan disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang nyata dilapangan. Penyampaian informasi mengenai SIAK kepada masyarakat sudah jelas yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terkait, hal tersebut terbukti dengan semakin meningkatnya pelayanan publik khususnya pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil yang dilakukan dengan maksimal atau prima.

b. Konsistensi.

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 SIAK sesuai dengan ketentuan peraturan yang telah ditentukan, peraturan tersebut berupa Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Pasal 68 ayat 1-3 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah dan Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Sehingga keberadaan SIAK tidak diragukan lagi dan tentunya dalam pelaksanaan SIAK juga sesuai berdasarkan peraturan-peraturan yang ada.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam melaksanakan kebijakan SIAK berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku, sehingga tidak menyimpang dari peraturan-peraturan yang dijadikan landasan hukum dalam implementasi SIAK. Hal tersebut terwujud melalui data Penduduk yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dan tersimpan di dalam *data base* kependudukan dimanfaatkan untuk kepentingan perumusan kebijakan di bidang pemerintahan dan pembangunan. Sehingga implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada dan tidak menyimpang dari peraturan yang berlaku.

Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan dilakukan oleh Menteri. Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan sebagaimana yang dimaksud adalah dilakukan melalui pembangunan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Hal tersebut sejalan dengan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, melalui implementasi kebijakan SIAK yang dilakukan pada tahun 2006 dimaksudkan dapat memberikan tertib administrasi sehingga memudahkan pemerintah dalam menyimpan *data base* kependudukan yang mana dapat bermanfaat bagi pemerintah dalam melakukan pembangunan. Manfaat lain dari implementasi kebijakan SIAK khususnya bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu adalah dapat meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang dimaksud adalah pelayanan yang dilakukan secara prima dalam permohonan pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil.

4.5. Sikap Aparatur dalam Implementasi Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu Tahun 2006

4.5.1 Struktur Birokrasi.

Struktur birokrasi yang sudah ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu 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 yang lain hal tersebut sudah ada penjelasan terlebih dahulu.

Struktur birokrasi merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). Maksud dari aspek tersebut yaitu suatu prosedur standarisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam hal ini peran birokrasi sangat penting dalam implementasi kebijakan SIAK, karena melalui struktur birokrasi yang baik sebagai pelaksana kebijakan akan tercapai keberhasilan kebijakan SIAK.

Struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, maksudnya sesuai dengan pembagian tugas masing-masing. Mereka tidak dibenarkan melaksanakan tugas yang bukan bagian kinerjanya, apabila mereka melanggar maka mendapat sanksi tegas. Hal tersebut dilakukan agar mereka bekerja sesuai dengan profesinya masing-masing, sehingga tidak ada satu pelaksana kebijakan melakukan tugas melebihi prosedur yang telah ditetapkan. Struktur birokrasi yang baik akan memberikan dorongan kepada keberhasilan implementasi kebijakan SIAK, walaupun dalam pelaksanaan kebijakan SIAK ini mengalami adanya kendala.

Struktur birokrasi sebagai pelaksana kebijakan SIAK tersebut, antara lain:

1. Kepala Dinas: memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan Dinas dalam melaksanakan kewenangan Pemerintah Daerah di Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil.
2. Bagian Tata Usaha: melaksanakan perencanaan, pengelolaan keuangan, kepegawaian dan umum.
Sub. Bagian Umum: Mengelola surat menyurat dan kearsipan, urusan rumah tangga, dan perlengkapan serta penyiapan bahan perumusan rencana dan program, evaluasi dan pelaporan serta pembinaan organisasi dan tatalaksana Dinas.
Sub. Bagian Keuangan: Menyiapkan bahan penyusunan rencana anggaran pendapatan dan belanja Dinas, Pembukuan, perhitungan anggaran dan mengurus perbendaharaan keuangan.
Sub. Bagian Kepegawaian: Mempersiapkan bahan penyusunan rencana kebutuhan dan pengembangan pegawai, mutasi pegawai serta administrasi kepegawaian.
3. Sub. Dinas Pelayanan, Pencatatan dan Pendaftaran: melaksanakan penyusunan petunjuk teknis pelayanan, pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian, akta perkawinan, akta pengakuan pengesahan anak dan akta perceraian.
Seksi Kelahiran dan Kematian: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pencatatan dan penerbitan akta kelahiran dan kematian.
Seksi Perkawinan, Pengakuan Pengesahan Anak dan Perceraian: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pencatatan dan penerbitan akta perkawinan.
4. Sub. Dinas Penataan Penduduk: mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan petunjuk teknis bina penduduk dan pemberdayaan kawasan serta persebaran dan mobilitas penduduk.
Seksi Bina Penduduk dan Pemberdayaan Kawasan: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan bina penduduk dan pemberdayaan kawasan.
Seksi Persebaran dan Mobilitas Penduduk: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk dan pelaksanaan operasional kegiatan persebaran dan mobilitas penduduk.

5. Sub. Dinas Data dan Pelaporan: melaksanakan penyusunan petunjuk teknis pengolahan data, penyimpanan dan laporan, pengembangan sistem informasi dan penyuluhan.
Seksi Pengolahan Data: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengolahan data.
Seksi Penyimpanan dan laporan: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan penyimpanan dan laporan.
Seksi Pengembangan Sistem Informasi dan Penyuluhan: Mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengembangan sistem informasi dan penyuluhan.

Berdasarkan uraian diatas sangat jelas, bahwa struktur birokrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil bertugas sesuai dengan ketentuannya masing-masing. Mereka menjalankan tugas secara profesional, hal tersebut dilakukan bertujuan agar implementasi kebijakan SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu dapat terlaksana dengan baik.

a. Norma-Norma

Norma merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan, dengan adanya norma dapat membatasi sikap para pelaksana kebijakan agar tidak bertindak sewenang-wenang. Norma atau aturan tersebut jelas akan mempengaruhi sikap para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya, norma diperlukan agar dalam bertugas mereka tetap memperhatikan dan memperdulikan masyarakat sebagai penerima kebijakan.

Norma sangat diperlukan oleh pelaksana kebijakan, karena dengan adanya norma para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya dapat terstruktur dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Norma atau aturan juga dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya, karena apabila mereka bertindak sewenang-wenang maka dengan adanya aturan tersebut dapat mencegah hal tersebut.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sebagai pelaksana kebijakan selalu memperhatikan norma atau aturan yang berlaku, karena mereka juga menginginkan implementasi kebijakan SIAK dapat berhasil dicapai. Selain itu juga dengan adanya norma atau aturan maka dapat menciptakan kedisiplinan di antara mereka, mereka juga akan bekerja dengan disiplin demi mencapai keberhasilan implementasi SIAK.

Norma atau aturan tersebut berasal dari peraturan yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, dan sudah pasti sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah serta Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Berdasarkan aturan tersebut mereka melaksanakan tugasnya sebagai pelaksana kebijakan, sehingga aturan tersebut dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan.

Pengaruh dari adanya norma atau aturan tersebut adalah sikap dari pelaksana kebijakan, mereka lebih disiplin dan profesional dalam melaksanakan tugasnya. Hal tersebut dilakukan agar keberhasilan SIAK dapat tercapai, walaupun pada kenyataannya implementasi kebijakan SIAK tahun 2006 di Kabupaten Indramayu belum berhasil secara maksimal. Akan tetapi sebagai pelaksana kebijakan mereka tetap menjalankan kedisiplinan tersebut demi peningkatan pelayanan publik.

Melalui norma atau aturan tersebut, pelayanan prima dapat dilakukan kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan dengan memberikan pelayanan publik secara

cepat, tepat dan mudah sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil yang mereka dapatkan. Implementasi Kebijakan SIAK di Kabupaten Indramayu tahun 2006 memang belum terlaksana dengan maksimal karena masih adanya kendala, akan tetapi pelayanan publik yang dilakukan sudah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, bahwa norma atau aturan dapat mempengaruhi sikap pelaksana kebijakan dan juga melalui norma atau aturan pelayanan publik secara prima dapat dilakukan kepada masyarakat.

b. Pola-Pola Hubungan yang terjadi dalam Birokrasi

Hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan. Pola hubungan pelaksana kebijakan yang terjadi di dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu berlangsung dengan baik, hal tersebut terwujud melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan implementasi kebijakan SIAK.

Pola hubungan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerjasama serta berkompetisi secara sehat, hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan implementasi kebijakan SIAK. Para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya, akan tetapi kompetisi yang mereka lakukan dengan positif.

Pola hubungan tersebut terwujud dalam kinerja pelaksana kebijakan yaitu antara seksi pengolahan data dengan seksi penyimpanan dan laporan. Mereka bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya seksi pengolahan data melaksanakan tugasnya dalam mempersiapkan bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengolahan data, maka dia akan memerlukan bantuan dari pihak lain agar tugasnya dapat terlaksana dengan baik. kemudian setelah bahan penyusunan petunjuk teknis dan pelaksanaan operasional kegiatan pengolahan data tersebut selesai disusun, maka diserahkan kepada seksi penyimpanan dan laporan agar data yang telah dibuat tersimpan dengan aman.

Pola hubungan para pelaksana kebijakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, terlihat *kooperatif* mereka saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar implemementasi kebijakan SIAK tahun 2006 dapat berhasil dilaksanakan. Akan tetapi pola hubungan yang baik belum cukup dijadikan faktor keberhasilan implementasi kebijakan SIAK tahun 2006, karena modal yang tersedia belum mencukupi dalam pelaksanaan SIAK tahun 2006. Walaupun pola hubungan para pelaksana kebijakan dalam menjalankan tugas saling bekerjasama, akan tetapi hal tersebut tidak menjadikan implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Indramayu tahun 2006 berhasil dilaksanakan.

Berdasarkan uraian diatas, sangat jelas bahwa pola hubungan yang terjadi di dalam lingkungan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam menjalankan tugas saling bekerjasama, mereka tetap berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya akan tetapi berkompetisi dengan cara sehat dan positif. Kompetisi tersebut menjadikan mereka lebih bersemangat dalam menjalankan tugasnya, oleh karena itu walaupun mereka berkompetisi dalam melaksanakan tugasnya tetapi pola hubungan mereka

sebagai pelaksana kebijakan tetap terjaga dengan baik dan penuh dengan kerjasama diantara mereka.

4.6. Lingkungan Eksternal sebagai Pendorong Implementasi Kebijakan tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kabupaten Indramayu Tahun 2006

4.6.1. Dukungan Sumber Daya Ekonomi

Sumber daya ekonomi atau modal sangat diperlukan sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Modal yang besar akan memberikan dukungan yang baik dalam keberhasilan kebijakan. Lingkungan eksternal merupakan faktor pendukung keberhasilan kebijakan SIAK dalam meningkatkan pelayanan publik. Lingkungan eksternal tersebut adalah sumber daya ekonomi atau modal, masyarakat yang terbuka dan terdidik dan adanya dukungan dari elite politik. Sumber daya ekonomi atau modal sangat diperlukan sebagai pendukung keberhasilan kebijakan, karena modal yang besar akan memberikan dukungan yang baik dalam keberhasilan kebijakan SIAK.

Dukungan sumber daya ekonomi untuk keberhasilan implementasi kebijakan SIAK memerlukan modal yang besar, karena dalam melaksanakan SIAK banyak hal yang harus disiapkan seperti sarana-prasarana pendukung, sumber daya manusia dan perlunya kesiapan waktu yang tepat dalam mesukseskan kebijakan SIAK. Modal yang tersedia untuk implementasi kebijakan SIAK di Kabupaten Indramayu masih kurang atau belum maksimal, hal tersebut merupakan salah satu kendala bagi keberhasilan SIAK.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu merasa kekurangan dalam hal modal untuk membiayai implementasi kebijakan SIAK tahun 2006, karena dalam pelaksanaannya memerlukan modal yang besar. Modal tersebut diperlukan untuk melengkapi jaringan komputer yang berbasis *data base* kependudukan diseluruh Kecamatan, membeli alat-alat pendukung seperti komputer dan aplikasinya serta mempersiapkan semua keperluan yang berhubungan dengan SIAK agar implementasi kebijakan SIAK dapat berhasil sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Implementasi kebijakan SIAK pada tahun 2006 sudah jelas belum terlaksana dengan maksimal, hal tersebut terlihat dari kekurangan modal sebagai penghambat keberhasilan SIAK. Dukungan modal yang diberikan oleh pemerintah melalui APBD masih belum cukup untuk membiayai kebijakan SIAK, APBD tersebut berasal dari Pemerintah Kabupaten Indramayu dan Pemerintah Provinsi. Oleh karena itu implementasi SIAK tahun 2006 belum berhasil dilaksanakan, akan tetapi dalam meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat tetap dilakukan secara maksimal. Peningkatan pelayanan umum tersebut tetap dilakukan walaupun implementasi kebijakan SIAK belum maksimal, secara bertahap Pemerintah Kabupaten Indramayu khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu menata dan meningkatkan kualitas pelayanan umum kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan melalui memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat, usaha yang dilakukan memperoleh hasil yang baik bagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan umum yang dilakukan dengan menggunakan jaringan secara *off line*, akan tetapi hal tersebut tidak menyurutkan semangat pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

4.6.2. Masyarakat yang sudah Terbuka dan Terdidik.

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan atau masuknya pengaruh dari luar. Selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan implementasi kebijakan. Selain memerlukan sumber daya ekonomi yang banyak untuk mencapai keberhasilan SIAK, maka diperlukan juga adanya masyarakat yang terbuka mengenai hal-hal yang bersifat baru atau modern dan masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan implementasi kebijakan SIAK.

Masyarakat yang terbuka maksudnya adalah masyarakat yang telah menerima adanya pengaruh dari luar dalam kehidupan mereka, melalui pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil yang menggunakan jaringan komputer maka secara tidak langsung memperkenalkan kepada masyarakat mengenai fungsi dari komputer atau alat-alat perangkat lainnya.

Masyarakat yang sudah menerima keterbukaan tersebut merupakan salah satu langkah untuk menuju keberhasilan implementasi SIAK, karena dengan begitu masyarakat telah menerima kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Keterbukaan masyarakat tersebut suatu hal yang penting dalam pelaksanaan kebijakan, karena banyak kebijakan yang dibuat oleh pemerintah akan tetapi kebijakan tersebut tidak diterima dengan baik oleh masyarakat. Kebijakan SIAK dapat diterima oleh masyarakat, karena kebijakan ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Selain itu juga melalui implementasi kebijakan SIAK ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Indramayu, hal tersebut sudah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara kualitas prima.

Pembuatan dan pencetakan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil dengan menggunakan komputer dapat memberikan dampak yang baik bagi masyarakat karena masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama dalam membuat KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, oleh karena itu masyarakat dapat menerima dengan baik dengan adanya kebijakan SIAK ini. Walaupun pelaksanaan SIAK tahun 2006 belum berjalan dengan maksimal karena jaringan *data base* yang tersedia masih berifat *off line*, akan tetapi tidak mengecilkkan semangat Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sejalan dengan uraian di atas, maka implementasi kebijakan SIAK dapat diterima dengan baik karena adanya dukungan masyarakat yang terbuka terhadap hal yang baru, selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai wujud keberhasilan implementasi kebijakan SIAK. Masyarakat yang sudah terdidik merupakan masyarakat yang memahami dan menerima dengan adanya kebijakan tersebut, karena masyarakat yang sudah mengerti maka mereka akan menerima dengan baik mengenai kebijakan SIAK. Pada dasarnya pemerintah telah memberikan sosialisasi kepada pihak Kecamatan dan Desa, sehingga apabila ada masyarakat yang tidak mengerti tentang pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil maka mereka akan diberi pengarahan atau penjelasan dari Pemerintah Desa atau pihak Kecamatan. Hal tersebut dilakukan agar masyarakat mengetahui manfaat dari adanya kebijakan SIAK, walaupun mereka tidak mengerti secara teknis akan tetapi dari segi manfaat mereka sewajarnya mengetahui manfaat SIAK.

Sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah merupakan langkah untuk menginformasikan pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil dapat dilakukan dengan

menggunakan komputer, hal tersebut dilakukan kepada semua masyarakat baik yang sudah mengerti/terdidik atau pun mereka yang tidak mengerti. Implementasi SIAK tahun 2006 memang belum berhasil, akan tetapi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut terlihat melalui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima, mereka merasa puas karena tidak menunggu lama lagi dalam melakukan administrasi kependudukan.

4.6.3 Perlunya Dukungan Elite Politik

Keberhasilan SIAK selanjutnya adalah adanya dukungan dari elite politik. Adanya dukungan dari kalangan elite politik sangat diperlukan, karena elite politik sebagai salah satu aktor kebijakan dukungannya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Elite politik tersebut, seperti pemerintah daerah, DPRD dan tokoh masyarakat. Bentuk dukungan yang diberikan melalui pemberian izin atau pengesahan kebijakan tersebut yang akan diimplementasikan dan adanya pengawasan baik terhadap implementasi kebijakannya maupun dalam hal modal.

Bentuk dukungan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Indramayu adalah dukungan berupa modal dan memberikan perijinan mengenai implementasi kebijakan SIAK, karena tanpa adanya dukungan dari aktor kebijakan maka tidak akan terlaksana dengan baik. Dukungan modal yang diberikan oleh Pemerintah Daerah memang belum cukup untuk membiayai pelaksanaan kebijakan SIAK, hal tersebut terbukti dengan implementasi kebijakan SIAK yang belum maksimal dikarenakan adanya kendala dalam modal. Akan tetapi dukungan yang diberikan tidak hanya material saja melainkan dukungan spiritual pun diberikan yang bertujuan agar implementasi kebijakan SIAK dapat berhasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Selain Pemerintah Daerah dukungan pun datang dari DPRD dan tokoh masyarakat. Dukungan dari pihak DPRD biasanya berhubungan dengan pengawasan terhadap jalannya implementasi kebijakan, Pemerintah Daerah bersama DPPR melakukan pengkajian terlebih dahulu mengenai kebijakan tersebut layak untuk diterapkan kepada masyarakat. Hal tersebut dilakukan agar kebijakan yang ada tidak bertentangan dengan masyarakat, karena kebijakan SIAK ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas prima kepada masyarakat.

Selanjutnya adalah adanya dukungan dari tokoh masyarakat, tokoh masyarakat biasanya seseorang yang dianggap mempunyai pengaruh besar di lingkungan masyarakat. Hal tersebut sangat penting karena dukungan dari tokoh masyarakat biasanya akan di ikuti oleh masyarakatnya, karena masyarakat telah mempercayai dan menganggap tokoh masyarakat tersebut sebagai wakil dari mereka. Kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari masyarakat, walaupun dari pemerintah dan elite politik sudah mendapat dukungan. Hal tersebut terjadi karena masyarakat merupakan subyek yang akan menerima dampak dari kebijakan tersebut, apabila kebijakan tersebut dapat merugikan masyarakat maka mereka tidak akan memberi dukungan.

Masyarakat Kabupaten Indramayu telah memberikan dukungannya terhadap implementasi kebijakan SIAK, karena mereka akan mendapatkan manfaat yang baik khususnya mengenai administrasi kependudukan. Hal tersebut dapat terlihat dari sikap mereka yang merasa puas terhadap pelayanan umum yang mereka dapatkan, mereka tidak perlu menunggu lama berhari-hari untuk membuat KTP, KK dan Akta Catatan Sipil. Melalui sistem *data base* kependudukan yang ada walaupun masih bersifat *off line*, maka pelayanan

yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan mudah sehingga masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang mereka dapatkan.

Berdasarkan uraian di atas, sangat jelas bahwa dukungan dari berbagai pihak seperti Pemerintah Daerah, DPRD dan tokoh masyarakat mempunyai dukungan yang besar terhadap keberhasilan implementasi kebijakan SIAK. Dukungan mereka semua sangat berarti bagi keberhasilan kebijakan, karena tanpa dukungan mereka kebijakan tidak akan berjalan dengan sukses. Dukungan yang diperlukan bukan hanya material akan tetapi dukungan spritual pun diperlukan, hal tersebut akan memberikan kemudahan implemetasi suatu kebijakan.

5. Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Kebijakan Tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kabupaten Indramayu Tahun 2006, dapat diambil kesimpulan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan tentang SIAK dapat dilihat dari:

1. Ukuran dan tujuan kebijakan di lihat melalui kepuasan pelayanan, berupa pelayanan prima yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang tepat dan benar, kemudahan mendapatkan pelayanan, dan kenyamanan. Kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil melalui jaringan komputerisasi, adanya kemudahan dalam pembuatan KTP, KK dan Akta Catatan Sipil, hal tersebut dapat meningkatkan mutu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat. Tujuan dari membangun *data base* kependudukan berbasis komputer, untuk memberikan kemudahan dalam melakukan administrasi kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi kependuduka serta teraturnya pendaftaran administrasi kependudukan yang dilakukan oleh masyarakat, melalui jaringan komputerisasi.
2. Sumber-sumber kebijakan, terdapat tiga sumber-sumber kebijakan yaitu sumber daya manusia, waktu dan financial/modal. Sumber daya manusia merupakan unsur yang penting dalam implementasi kebijakan, karena manusia yang akan melaksanakan kebijakan. Kriteria manusia yang dapat menunjang keberhasilan SIAK, yaitu berpotensi, mempunyai keterampilan, pintar, terdidik dan terlatih serta siap sebagai pelaksana kebijakan. Sumber daya finansial atau modal, modal atau dana sangat diperlukan untuk keberhasilan implementasi kebijakan, karena semua program memerlukan modal yang banyak. Oleh karena itu kesiapan modal sangat diperlukan, seperti untuk pembelian alat-alat komputer, pengadaan sarana-prasarana, dan pengadaan jaringan komunikasi lainnya. Sumber daya waktu, waktu sangat diperlukan dalam keberhasilan kebijakan karena dengan adanya waktu dapat ditentukan kapan kebijakan ini akan dilaksanakan dan melalui penentuan waktu yang tepat kebijakan dapat terlaksana dengan baik.
3. Ciri-ciri atau sifat badan/instansi pelaksana, dalam melaksanakan kebijakan para pelaksana kebijakan mesti mempunyai ciri-ciri atau sifat. Komitmen, merupakan suatu keputusan yang harus dicapai, sikap ini yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan karena dengan berkomitmen dia dapat melaksanakan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Selain komitmen, kejujuran merupakan hal terpenting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan, kejujuran merupakan sifat terbuka apa adanya atau tidak ditutup-tutupi. Sifat demokratis, pelaksana kebijakan juga harus mempunyai sifat yang demokratis dalam mengambil keputusan. Demokratis merupakan memberikan kebebasan untuk berpendapat dan menerima saran dan kritik. Sifat tersebut harus

- dimiliki oleh pelaksana kebijakan agar kebijakan yang dibuat sejalan dengan aspirasi masyarakat.
4. Komunikasi antar organisasi terkait dengan kegiatan-kegiatan pelaksanaan, dilakukan melalui transformasi atau penyampaian informasi kebijakan publik. Penyampaian informasi ini ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat dan kelompok atau organisasi lain. Keberhasilan kebijakan dapat dilihat dari adanya penyampaian informasi yang tepat dan jelas sesuai dengan sasaran, dengan begitu informasi akan sampai dengan baik kepada masyarakat. Adanya kejelasan, penyampaian informasi dengan jelas, dapat dimengerti dan dipahami oleh organisasi lain dan tentunya masyarakat. Konsistensi, 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.
 5. Sikap para pelaksana, dapat di lihat melalui struktur organisasi, norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi. Struktur birokrasi, merupakan yang bertugas dalam melaksanakan kebijakan yang memiliki pengaruh besar terhadap pelaksanaan kebijakan. Salah satu aspek struktur yang penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*Standard Operating Procedures* atau SOP). Norma-norma, merupakan aturan-aturan bagi para pelaksana kebijakan, dengan adanya norma dapat membatasi sikap para pelaksana agar tidak bertindak sewenang-wenang. Pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, hubungan yang terjadi diantara para pelaksana kebijakan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan birokrasi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan kebijakan.
 6. Lingkungan ekonomi, sosial dan politik, dukungan yang dapat memberikan keberhasilan implementasi SIAK adalah dukungan sumber daya ekonomi, masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik dan perlunya dukungan elite politik. Dukungan sumber daya ekonomi, sumber daya ekonomi atau modal sangat diperlukan sebagai pendukung keberhasilan kebijakan. Modal yang besar akan memberikan dukungan yang baik dalam keberhasilan kebijakan. Masyarakat yang sudah terbuka dan terdidik, masyarakat yang sudah menerima keterbukaan atau masuknya pengaruh dari luar. Selain itu masyarakat yang sudah terdidik juga akan memberikan dukungan sebagai keberhasilan implementasi kebijakan. Perlunya dukungan elite politik, adanya dukungan dari kalangan elite politik sangat diperlukan, karena elite politik sebagai salah satu aktor kebijakan dukungannya sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan. Elite politik tersebut, seperti pemerintah daerah, DPRD dan tokoh masyarakat.

5.2. Saran

Pemerintah Kabupaten Indramayu lebih meningkatkan anggaran untuk implementasi kebijakan SIAK, agar implementasi kebijakan SIAK dapat terlaksana dengan maksimal sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pun lebih baik. Melalui pemberian modal/anggaran yang memadai, maka pengadaan sarana dan prasarana sebagai penunjang keberhasilan kebijakan SIAK akan terpenuhi sehingga pelayanan yang di berikan kepada masyarakat pun makin prima. Pemerintah Kabupaten Indramayu khususnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu, melakukan penyeleksian lebih khusus lagi dan penambahan ahli seperti tenaga ahli komputer dan aplikasinya atau melakukan pelatihan-pelatihan kepada aparat/staff. Hal tersebut akan menunjang keberhasilan pelaksanaan kebijakan SIAK.

Daftar Pustaka

Buku:

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Badudu, J.S dan Sutan Mohammad Zain. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Anwar, M. Khoirul. 2004. *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah, SIMDA*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Eko Indrajit, Richardus. 2004. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi.
- Eko Indrajit, Richardus. 2005. *e-Government In Action Ragam Kasus Implementasi Sukses Di berbagai Belahan Dunia*. Yogyakarta: Andi.
- Danim, Sudarwan. 2000. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Dunn, William N. 2003. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. 2006. *Kebijakan Publik:Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Faisal, Sanapiah. 2007. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Islamy, M. Irfan. 2004. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jimung, Martin. 2005. *Politik Lokal Dan Pemerintah Daerah Dalam Perspektif Otonomi Daerah*. Yogyakarta: Yayasan Pustaka Nusantara.
- Jogiyanto. 2001. *Analisis dan Disain, Sistem Informasi:Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad, Farouk. 2003. *Metodelogi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2005. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Putra, Fadilah. 2001. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Surabaya: Pustaka Pelajar dan Universitas Sunan Giri Surabaya.

Santoso, Gempur. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prestasi Pustaka.

Siagian, Sondang. P. 2006. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.

Suhirman dan Endah Apriani. 2003. *Bila Warga Menilai: Potret Kepuasan Konsumen Pelayanan Publik Kota Bandung 2002*. Bandung: Institute of Governance Studies.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial:Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Wahab, Solichin Abdul. 2005. *Analisis Kebijaksanaan: Dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Wahyono, Teguh. 2004. *Sistem Informasi: Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Wibawa, Samodra. 1994. *Kebijakan Publik Proses dan Analisis*. Jakarta: Intermedia.

Widodo, Joko. 2007. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo.

Witarto. 2004. *Memahami Sistem Informasi (Pendekatan Praktis Rekayasa Sistem Informasi Melalui Kasus-Kasus Sistem Informasi di sekitar kita)*. Bandung: Informatika.

Dokumen:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 Pasal 68 ayat 1-3 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah.

Undang-Undang Nomor: 23 Tahun 2006 tentang *Administrasi Kependudukan*.

Undang-Undang Nomor: 32 Tahun 2004 tentang *Pemerintah Daerah (Otonomi Daerah)* . Bandung: Fokus Media, Anggota IKAPI.

Undang-Undang Nomor 23 tahun 2003 tentang perlindungan hak dan dalam rangka menyukseskan wajib belajar 9 tahun.

Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 19 Tahun 2002 tentang Penataan dan Pembentukan Lembaga Perangkat Daerah Kabupaten Indramayu.

Keputusan Bupati Indramayu Nomor 34 Tahun 2002 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu.

Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Indramayu Tahun 2006.