

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENETAPAN JENIS DAN BENTUK PELAYANAN ADMINISTRASI KELURAHAN DI KECAMATAN MANGKUBUMI KOTA TASIKMALAYA

Sri Nuryeni

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi YPPT Tasikmalaya Jawa Barat, Indonesia

Email: srinuryeni22.ade@gmail.com

Abstract

This research aims to find out how to implement the Policy of Determining the Type and Form of Administrative Services of The Village in Mangkubumi Sub-District of Tasikmalaya City. The research method used is descriptive with a qualitative approach. The theory used and has relevance to the problems studied uses the theoretical approach of Edward III in Kusnandar, regarding the factors in implementing policy, namely: communication, sources, dispositions, and bureaucratic structures. Based on the results of the study shows that the Implementation of The Policy of Determining the Type and Form of Administrative Services of The Village In Mangkubumi Sub-District is determined by communication factors, sources, disposition, and bureaucratic structure. The conclusion of this study is that the Implementation of The Policy of Determination of Types and Forms of Administrative Services in Mangkubumi District of Tasikmalaya City is not effective, because communication, resources, disposition, and bureaucratic structure as indicators that determine the success of the implementation of the policy form an inseparable unity so that what has been predetermined can be achieved, so that if one of these indicators does not run effectively then the Implementation of The Policy of Determination of Types and Forms of Village Administration Services in Mangkubumi District of Tasikmalaya City is not effective.

Keywords: *Implementation; Types and Forms of Village Administrative Services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dan memiliki relevansi dengan permasalahan yang diteliti menggunakan pendekatan teori dari Edward III dalam Kusnandar, mengenai faktor-faktor dalam mengimplementasikan kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber, disposisi, dan struktur birokrasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan Di Kecamatan Mangkubumi ditentukan oleh faktor komunikasi, sumber, disposisi, dan struktur birokrasi. Kesimpulan dari penelitian ini

bahwa Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif, karena komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sebagai indikator yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan sehingga apa yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai, sehingga apabila salah satu indikator tersebut tidak berjalan efektif maka Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif.

Kata kunci: Implementasi; Jenis dan Bentuk Pelayanan Administasi Kelurahan

Pendahuluan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tujuan dari pelaksanaan otonomi daerah. Hal ini akan melahirkan format pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap *public goods* (barang publik) secara cepat, murah, dan berkeadilan. Namun, pada prakteknya tata kelola birokrasi pemerintahan selama ini belum sepenuhnya menjawab harapan-harapan publik. Salah satu hambatan utama dalam perbaikan kualitas manajemen pemerintahan di Indonesia, khususnya pada area lokal ialah aspek tata kelola lembaga pemerintahan dan sumber daya manusia.

Pelayanan publik yaitu adanya upaya dari pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan terkait dengan fasilitas publik yang ditawarkan kepada masyarakat. Kondisi ini menjadikan implementasi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan menjadi hal penting untuk dilaksanakan dan dijalankan.

Implementasi kebijakan dalam memberikan pelayanan publik merupakan bentuk nyata atau riil dari instansi terkait dengan fasilitas publik yang harus memberikan jaminan kepuasan kepada masyarakat. Pemerintah daerah sebagai penyedia layanan publik senantiasa dituntut kemampuannya meningkatkan kualitas layanan, maupun menetapkan standar layanan yang berdimensi menjaga kualitas hidup, melindungi keselamatan dan kesejahteraan rakyat. Kualitas layanan juga dimaksudkan agar semua masyarakat dapat menikmati layanan, sehingga menjaga kualitas layanan publik berarti menjamin hak-hak asasi warga negara. Jadi di sini peran implementasi memberikan dukungan terkait dengan jaminan bahwa kebijakan yang ditetapkan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan.

Penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu strategis karena cenderung belum ada perkembangan yang signifikan, sedangkan implikasinya bersifat sangat luas karena mencakup berbagai kehidupan seperti ekonomi, sosial, politik, budaya dan sebagainya (Mahsyar, 2011).

Di Indonesia, pemerintah daerah sebagai garda terdepan pelaksanaan pelayanan publik yang harus bertransformasi secara cepat seiring dengan perubahan kelembagaan yang ada saat ini. Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara

Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Untuk melaksanakan urusan pemerintahan dibentuk perangkat daerah sebagai unsur pembantu Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Kelurahan merupakan wilayah kerja lurah sebagai perangkat pemerintah daerah di wilayah kecamatan. Dalam melaksanakan urusan pemerintahan, kelurahan mempunyai tugas pokok yaitu menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh walikota. Sedangkan fungsi kelurahan yaitu melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum serta pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Dalam hal pelayanan terhadap masyarakat, terutama yang menyangkut pelayanan administrasi kelurahan yang ada di lingkungan pemerintah Kota Tasikmalaya, tertuang dalam (Peraturan Walikota Tasikmalaya No 64, 2014) tentang Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya. Ini artinya bahwa pelayanan administrasi di kelurahan yang diberikan terhadap masyarakat sudah ditentukan jenis dan bentuknya sehingga akan mempermudah dalam memberikan pelayanan administrasi apa yang diperlukan oleh masyarakat.

Menurut (Effendi, n.d.) dengan judul penelitiannya yaitu “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Palu Barat Kota Palu”. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu, (Peraturan Walikota Palu Nomor 19, 2014) sudah dilaksanakan hanya perlu ada peningkatan kualitas komunikasi antar staf bagian yang ada di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. Faktor sumber daya turut mempengaruhi terhadap pelaksanaan implementasi kebijakan tersebut. Kurangnya pegawai yang mempunyai keahlian sehingga menyebabkan pegawai yang kurang terlatih dengan baik. Di samping itu juga adanya tradisi senioritas yang telah lama menduduki jabatan melemahkan sumber daya manusia yang ada. Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas dari sumber daya manusia yang ada di Kecamatan Palu Barat Kota Palu masih harus ditingkatkan karena berpengaruh terhadap kualitas dari pelayanan yang diberikan. Juga adanya kecenderungan sikap para implementor yang belum memperlihatkan sikap dan perilaku serta tanggung jawab sesuai tuntutan implementasi kebijakan tersebut.

Pelayanan administrasi kelurahan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh kelurahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan administrasi tersebut diklasifikasikan meliputi rekomendasi dan registrasi. Rekomendasi adalah penerbitan surat yang bersifat menganjurkan, membenarkan, menguatkan serta menerangkan identitas pemohon sesuai dengan data yang ada di kelurahan untuk keperluan tertentu. Hal ini dapat berbentuk surat pengantar dan surat keterangan. Sedangkan registrasi

adalah pencatatan terhadap dokumen yang berisi tentang kebenaran suatu data atau informasi yang dibuat oleh pemohon untuk keperluan tertentu.

Dengan demikian, adanya kebijakan tentang penetapan jenis dan bentuk administrasi kelurahan di lingkungan Pemerintah Kota Tasikmalaya diharapkan dapat memberikan pelayanan prima terhadap masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dan sesuai aturan yang berlaku, sehingga akan memudahkan dan memperlancar pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan.

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya terdapat berbagai permasalahan. Misalnya, masih terdapat pelayanan administrasi yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, budaya lama yang masih terbawa dalam memberikan pelayanan, dan sumber daya manusia yang kurang memadai, serta sarana dan prasarana yang kurang mendukung dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai sumbangan pemikiran tentang Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya.

Seperti yang dikatakan oleh (Tahir, 2014) menjelaskan, bahwa istilah kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya atau kegiatan pemerintah, serta perilaku negara pada umumnya dan kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan. (Tahir, 2014), kebijakan adalah suatu tindakan yang mempunyai tujuan yang dilakukan seseorang pelaku atau sejumlah pelaku untuk memecahkan suatu masalah.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Keempat tahun 2014 dijelaskan bahwa kebijakan berasal dari kata bijak yang artinya:

1. Selalu menggunakan akal budinya; pandai; mahir.
2. Pandai bercakap-cakap; petah lidah.

(Sutrisno, 2010), mengatakan bahwa kebijakan adalah merupakan upaya untuk memahami dan mengartikan (1) apa yang dilakukan, (2) apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya, (3) apa pengaruh dan dampak dari kebijakan publik tersebut.

(Anggara, 2014) menjelaskan bahwa ada empat ciri pokok masalah kebijakan, yaitu sebagai berikut:

1. Saling kebergantungan. Kebijakan bukan merupakan suatu kesatuan yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari seluruh sistem masalah;
2. Subyektifitas. Kondisi eksternal yang menimbulkan suatu permasalahan didefinisikan, diklarifikasikan, dijelaskan, dan dievaluasi secara selektif;
3. Sifat bantuan. Masalah-masalah kebijakan dipahami, dipertahankan, dan diubah secara sosial;
4. Dinamika masalah kebijakan. Cara pandang orang terhadap masalah pada akhirnya akan menentukan solusi yang ditawarkan untuk memecahkan masalah tersebut.

Empat hal tersebut menunjukkan bahwa kebijakan mengandung berbagai pertimbangan, terlebih jika menyangkut masyarakat banyak. Artinya dapat berhubungan dengan prinsip kemanusiaan, keadilan, kesejahteraan, dan prinsip demokrasi.

Menurut (Nurcholis & Sumarsih, 2007), memberikan definisi kebijakan sebagai berikut: Kebijakan sebagai keputusan suatu organisasi yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu, berisikan ketentuan-ketentuan yang dapat dijadikan pedoman perilaku dalam hal :

1. Pengambilan keputusan lebih lanjut, yang harus dilakukan baik kelompok sasaran ataupun (unit) organisasi pelaksanaan kebijakan.
2. Penerapan atau pelaksanaan dari suatu kebijakan yang telah ditetapkan baik dalam hubungan dengan (unit) organisasi pelaksana maupun dengan kelompok sasaran yang dimaksudkan.

(Abidin, 2012) menyebutkan kebijakan pemerintah sebagai “kekuasaan pengalokasian nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan”. Hal ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan bermasyarakat. Tidak ada organisasi lain yang wewenangnya dapat mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Menurut (Suharto, 2010) kebijakan adalah “sebuah ketetapan yang berlaku yang dicirikan oleh perilaku yang konsisten dan berulang, baik dari yang membuatnya maupun yang menaatinya”.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa kebijakan adalah suatu ketetapan yang memuat prinsip-prinsip untuk mengarahkan cara-cara bertindak yang dibuat secara terencana dan konsisten dalam mencapai tujuan tertentu. Agustino dalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Kebijakan Publik mengutip pendapat Carl Friedrich yang mengartikan kebijakan sebagai berikut: Kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu di mana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinan-kemungkinan (kesempatan-kesempatan) di mana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud (Agustino, 2016).

Implementasi adalah proses dari tindakan administratif yang dapat diteliti pada level program tertentu, keberhasilan ataupun kegagalan kegiatan dapat dievaluasi terkait penyampaian program. Jadi seluruh implementasi kebijakan dapat dievaluasi dengan mengukur hasil-hasil program terhadap tujuan-tujuan kebijakan.

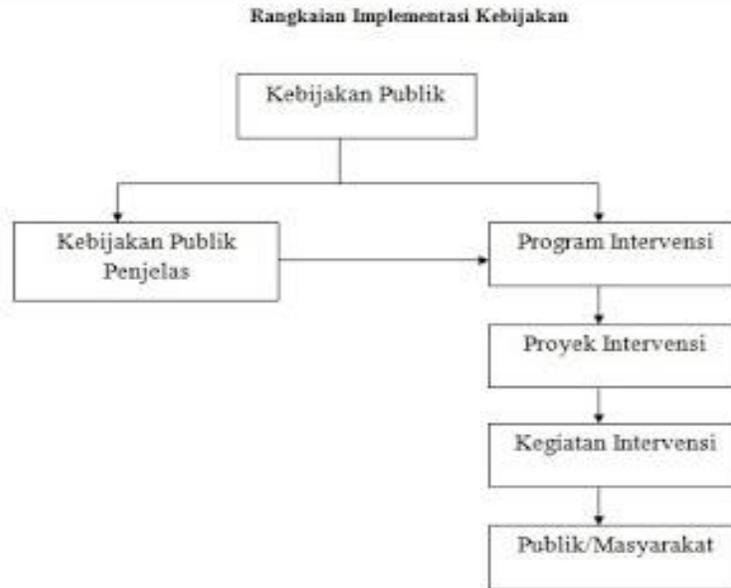
(Kusnandar, 2010) mengemukakan tahapan dalam proses pembuatan kebijakan, yaitu sebagai berikut :

Proses pembuatan kebijakan dapat merupakan serangkaian tahap-tahap yang saling terkait, yang meliputi :

1. Perumusan masalah kebijakan;
2. Formulasi kebijakan;
3. Adopsi kebijakan;

4. Implementasi kebijakan; dan
5. Evaluasi.

Proses kebijakan merupakan kegiatan yang susul menyusul mulai dari perumusan masalah, formulasi kebijakan publik, adopsi kebijakan publik, pengesahan kebijakan publik, implementasi dan evaluasi kebijakan publik.



Gambar 1

Sumber: (Nugroho, 2006)

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, karena peneliti akan mengungkapkan secara komprehensif bagaimana implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Pengertian pendekatan deskriptif menurut (Sugiyono, 2016) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi, termasuk tentang hubungan, kegiatan, sikap, pandangan serta proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. (Anggito & Setiawan, 2018) mengatakan bahwa : Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan

triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif tidak menggunakan statistik tetapi melalui pengumpulan data, analisis kemudian di interpretasikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi langsung, wawancara mendalam dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi dengan sumber. Untuk rancangan analisis data dilakukan melalui reduksi data, display data, verifikasi dan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

A. Hasil

1. Komunikasi

Komunikasi memiliki peranan sangat penting dalam organisasi, karena komunikasi merupakan bentuk koordinasi antar anggota atau tim untuk menyampaikan ide dan gagasan. Dengan kata lain bahwa komunikasi adalah suatu aktivitas dalam rangka menyampaikan pesan atau informasi, ide dan gagasan dari satu pihak ke pihak lainnya yang dilakukan secara verbal atau lisan sehingga memudahkan kedua belah pihak untuk saling mengerti. Komunikasi menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan. Implementasi yang efektif akan terlaksana jika para pembuat keputusan mengetahui mengenai apa yang akan mereka kerjakan. Perintah untuk melaksanakan kebijakan harus diteruskan kepada personil yang tepat. Hal ini tentu saja harus dilakukan dengan komunikasi yang mudah dimengerti dan dipahami sehingga petunjuk pelaksanaan akan jelas, akurat dan konsisten.

Kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan, dimaksudkan sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan administrasi dalam rangka tertib pengelolaan pelayanan administrasi di kelurahan.

Salah satu aspek yang menyebabkan tidak efektifnya implementasi kebijakan mengenai penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan adalah komunikasi. Artinya bahwa komunikasi yang baik, jelas, akurat dan konsisten dari pembuat kebijakan terhadap implementor atau sebaliknya, bersifat dua arah ataupun terhadap masyarakat, sangat diperlukan supaya peraturan yang telah ditentukan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan mudah dipahami sehingga dapat berjalan efektif.

Implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif artinya dalam rangka memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan administrasi di kelurahan masih belum melaksanakan sepenuhnya aturan yang telah ditetapkan.

Di samping itu, bahwa ketidakefektifan implementasi jenis dan bentuk pelayanan administrasi ini dipengaruhi oleh adanya budaya atau kebiasaan lama, apapun itu keperluan warga masyarakat, dengan tidak melihat jenis dan bentuk pelayanan administrasi yang sesuai dengan (Peraturan Walikota Tasikmalaya No 64, 2014), semuanya dilayani. Di satu sisi bahwa tugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat sudah dilaksanakan, dan di sisi lain adanya aturan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan administrasi terhadap warga masyarakat.

2. Sumber Daya

Sumber-sumber merupakan faktor yang penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Walaupun isi kebijakan sudah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumber daya untuk melaksanakan, maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif.

Sumber daya tersebut menyangkut sumber daya manusia, atau staf yang memadai dengan keahlian atau kemampuan yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, informasi yang diterima, pembagian wewenang, ataupun sarana dan prasarana yang mendukung dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan. Kesemuanya

Sumber daya yang ada, baik manusia sebagai pelaksana kebijakan maupun sarana prasarana yang memfasilitasi implementasi kebijakan, kurang memadai. Sehingga implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan tidak berjalan efektif.

Sumber daya manusia dari tiap kelurahan berbeda, dilihat dari segi kualitas ataupun kuantitasnya. Hal ini berpengaruh terhadap kinerja ataupun pencapaian kerja yang diinginkan oleh kebijakan yang dibuat, dalam hal ini yaitu kebijakan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan sesuai dengan Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014. Artinya bahwa kualitas dan kuantitas sumber daya manusia berpengaruh terhadap implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan. Kualitas yang baik dan jumlah pegawai yang memadai bisa menghasilkan implementasi kebijakan yang efektif. Implementasi kebijakan yang efektif dipengaruhi pula oleh cara penyampaian informasi yang baik. Artinya bahwa informasi ini pun merupakan sumber penting dalam implementasi kebijakan.

3. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki para pelaksana kebijakan atau implementor. Disposisi akan menjelaskan kecenderungan para pelaksana untuk bertindak, di mana kecenderungan tersebut dibentuk oleh faktor lingkungan sosial, politik, ekonomi yang ada dalam persepsi pelaksana yang kemudian akan membentuk sikap para pelaksana kebijakan. Sikap ini dapat berbentuk mendukung atau menolak kebijakan yang akan diimplementasikan. Sikap

para pelaksana kebijakan atau implementor yang mendukung atau menolak inilah yang akan menentukan tingkat keberhasilan suatu implementasi kebijakan.

Disposisi atau kecenderungan sikap pegawai sangat menentukan dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Sehingga apabila kecenderungan pegawai yang positif atau mendukung kebijakan maka implementasi kebijakan akan berjalan efektif, tapi sebaliknya apabila kecenderungan pegawai menolak kebijakan maka implementasi kebijakan tidak akan berhasil.

Sikap pegawai atau kecenderungan pegawai dalam implementasi kebijakan, ada yang mendukung ada pula yang menolak kebijakan. Sikap yang cenderung menolak kebijakan inilah yang akan menghambat implementasi kebijakan atau implementasi kebijakan akan berjalan tidak efektif. Sikap yang mendukung berarti mereka dengan penuh rasa tanggung jawab melaksanakan apa yang diperintahkan pimpinan, karena menyangkut tugas dan kewajiban sebagai individu yang harus memberikan kontribusi terhadap organisasi. Ketika mereka berfikir mengenai tugas dan kewajiban maka mereka akan bekerja sesuai dengan tujuannya tanpa berfikir lagi tentang apa yang akan saya dapat dari tugas atau pekerjaan yang dilaksanakan.

4. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi merupakan dimensi yang mempunyai dampak terhadap implementasi kebijakan. Dalam arti bahwa implementasi kebijakan tidak akan berhasil jika terdapat kelemahan dalam struktur badan pelaksana. Dan birokrasi merupakan salah satu badan yang secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan. Birokrasi merupakan struktur tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah lembaga, untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur. Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal, menjelaskan pula bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugas dan pekerjaannya dalam organisasi. Dalam struktur birokrasi yang paling dirasakan mengenai tata kerja atau SOP dalam memberikan pelayanan administrasi.

Tata kerja atau SOP dalam memberikan pelayanan administrasi kelurahan masih belum berjalan efektif karena dipengaruhi oleh indikator lain.

Indikator-indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat indikator ini tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Komunikasi yang baik akan menghasilkan komunikasi yang efektif, di mana pesan bisa tersampaikan kepada penerima secara jelas, konsisten dan akurat, sehingga tidak akan menimbulkan miskomunikasi yang akan berakibat pada ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik harus disampaikan oleh orang yang kompeten atau mempunyai kemampuan/keahlian berkomunikasi yang baik. Juga perlu

didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sumber daya manusia yang kompeten belum tentu bisa menciptakan implementasi kebijakan yang berhasil kalau tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, pegawai kurang mempunyai keinginan sendiri untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, termasuk juga tata kerja dan pembagian kerja yang kurang jelas. Artinya bahwa pegawai yang kompeten tidak cukup sebagai syarat bahwa implementasi kebijakan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena indikator yang harus dipenuhi supaya implementasi kebijakan dapat berhasil yaitu komunikasi, sumber, disposisi dan struktur birokrasi, yang kesemuanya harus terpenuhi membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan sehingga apa yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai, yaitu bahwa implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya dapat berjalan efektif.

5. Pembahasan

Implementasi kebijakan secara sederhana dapat diartikan sebagai proses menerjemahkan peraturan ke dalam bentuk tindakan. Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan sebelumnya. Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam proses kebijakan. Tanpa adanya tahap implementasi kebijakan, program-program kebijakan yang telah disusun hanya akan menjadi catatan-catatan resmi bagi para pembuat kebijakan. Artinya bahwa implementasi kebijakan menentukan keberhasilan suatu proses kebijakan di mana tujuan serta dampak kebijakan dapat dihasilkan.

Fokus perhatian implementasi kebijakan adalah kejadian, atau kegiatan yang timbul setelah disahkan pedoman kebijakan publik yang mencakup usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat nyata pada masyarakat. Artinya bahwa implementasi kebijakan tidak hanya terkait dengan persoalan administratif, juga mengkaji faktor-faktor lingkungan yang berpengaruh terhadap proses implementasi kebijakan tersebut.

Proses implementasi kebijakan tidak hanya menyangkut perilaku birokrasi pemerintahan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program-program dan membuat suatu kelompok masyarakat dapat mentaati aturan atau kebijakan tertentu, melainkan menyangkut kekuatan-kekuatan lain, seperti politik, sosial, budaya, baik langsung atau tidak langsung dapat mempengaruhi semua pihak yang terlibat, dan pada akhirnya berpengaruh terhadap dampak baik yang diharapkan maupun tidak diharapkan.

Implementasi kebijakan mengenai penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan sesuai dengan Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 dibentuk sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan administrasi

di kelurahan, dan mempunyai tujuan yaitu dalam rangka tertib pengelolaan pelayanan administrasi di kelurahan.

Pelayanan administrasi kelurahan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh kelurahan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan yang diatur dalam (Peraturan Walikota Tasikmalaya No 64, 2014) ditetapkan berdasarkan klasifikasi yang meliputi : .rekomendasi dan registrasi. Rekomendasi adalah penerbitan surat yang bersifat menganjurkan, membenarkan, menguatkan serta menerangkan identitas pemohon sesuai dengan data yang ada di Kelurahan untuk keperluan tertentu. Sedangkan registrasi adalah pencatatan terhadap dokumen yang berisi tentang kebenaran suatu data atau informasi yang dibuat oleh pemohon untuk keperluan tertentu.

Bentuk rekomendasi meliputi surat pengantar dan surat keterangan. Surat pengantar adalah penerbitan surat untuk menerangkan identitas dan keperluan pemohon yang ditujukan kepada instansi lain yang lebih berwenang, sedangkan surat keterangan adalah penerbitan surat untuk menerangkan identitas serta keperluan pemohon berdasarkan data yang ada di kelurahan dan atau berdasarkan surat pernyataan yang dibuat oleh pemohon untuk keperluan tertentu dengan atau tanpa dilampiri kelengkapan dokumen sebagai bukti pendukung. Sedangkan bentuk dari registrasi adalah meregistrasi surat pernyataan yang berisi tentang kebenaran suatu data atau informasi yang dibuat oleh pemohon untuk keperluan tertentu.

Implementasi kebijakan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan seperti tercantum dalam (Peraturan Walikota Tasikmalaya No 64, 2014) merupakan suatu pemahaman yang diperoleh berdasarkan penelitian dari suatu kebijakan/tindakan pemerintah dan memiliki pengaruh terhadap masyarakat. Terdapat empat indikator yang digunakan untuk menjelaskan bagaimana keadaan implementasi kebijakan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya, yaitu :

Komunikasi, menunjukkan peranan yang sangat penting dalam implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik akan menghasilkan implementasi yang efektif. Hal ini terjadi apabila para pelaksana kebijakan mengetahui secara tepat apa yang akan mereka kerjakan. Kebijakan yang diimplementasikan harus ditransmisikan kepada personil yang tepat supaya bisa dimengerti dan dipahami. Artinya bahwa petunjuk implementasi kebijakan tidak hanya cukup dapat diterima tapi harus dapat diterima secara jelas supaya para pelaksana kebijakan tidak mengalami kesulitan dalam melaksanakan apa yang diperintahkan.

Secara umum ada tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan, yaitu : transmisi, kejelasan dan konsisten. Transmisi sebagai proses menyampaikan informasi, penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu

implementasi yang baik pula. Dalam penyaluran komunikasi ini yang sering terjadi adalah salah pengertian, yang disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi sehingga sering terjadi distorsi di tengah jalan.

Kejelasan komunikasi dalam implementasi kebijakan harus diperhatikan karena apabila petunjuk yang diperintahkan tidak jelas atau kabur maka implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif. Ketidakjelasan petunjuk/pesan komunikasi yang disampaikan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Namun demikian, ketidakjelasan pesan komunikasi kebijakan tidak selalu menghalangi implementasi kebijakan, karena pada tatanan tertentu dibutuhkan fleksibilitas dalam implementasi kebijakan.

Implementasi kebijakan yang efektif membutuhkan konsistensi. Perintah/petunjuk yang diberikan kepada para pelaksana kebijakan harus konsisten, untuk diterapkan dan dijalankan, karena apabila perintah yang diberikan berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi para pelaksana kebijakan di lapangan.

Dengan demikian, implementasi kebijakan mengenai penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan dapat berjalan dengan baik apabila ditunjang dengan komunikasi yang baik pula.

Sumber-sumber. Merupakan faktor penting dalam melaksanakan kebijakan publik. Perintah-perintah implementasi kebijakan mungkin diteruskan secara cermat, jelas dan konsisten, tapi jika para pelaksananya kekurangan sumber-sumber yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan, maka implementasi ini pun cenderung tidak berjalan efektif. Sumber-sumber yang diperlukan dan penting dalam implementasi kebijakan, meliputi : staf, informasi, wewenang dan fasilitas.

Sumber daya manusia, dalam hal ini staf, memegang peranan penting dalam implementasi kebijakan. Jumlah staf tidak serta merta mempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan. Artinya bahwa jumlah staf yang banyak tidak secara otomatis akan mendorong keberhasilan implementasi kebijakan, tetapi perlu juga diperhatikan mengenai kemampuan dan keahlian yang dimiliki staf. Staf sebagai pelaksana kebijakan menggerakkan semua sumber-sumber yang tersedia dituntut mempunyai kemampuan dan keahlian yang memadai. Mengolah informasi yang diterima dengan baik, untuk mengetahui apa yang akan dilakukan dan bagaimana cara melakukannya. Di samping itu, fasilitas yang tersedia harus dapat dijalankan dan dimanfaatkan dengan baik demi keberhasilan implementasi kebijakan. Dan apabila sumber-sumber yang tersedia kurang diperhatikan apalagi kurang dimanfaatkann secara maksimal maka akan menghambat pada pencapaian tujuan.

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan, merupakan faktor yang mempunyai konsekuensi penting bagi efektivitas implementasi kebijakan mengenai penetapan

jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya. Disposisi merupakan kecenderungan sikap para pelaksana kebijakan, berhubungan dengan kemauan, yang dapat mendukung atau menolak kebijakan. Kecenderungan sikap pelaksana yang baik berarti mendukung kebijakan, dan mereka akan melaksanakan kebijakan sesuai dengan yang telah ditetapkan sebelumnya. Demikian pula sebaliknya, apabila tingkah laku para pelaksana kebijakan berbeda dengan para pembuat kebijakan, maka akan timbul kesalahan yang tidak dapat dihindari. Sehingga disposisi akan menjelaskan kecenderungan pelaksana untuk bertindak, kecenderungan ini dibentuk oleh lingkungan sosial, politik, ekonomi yang ada dalam persepsi pelaksana.

Struktur birokrasi, merupakan dimensi yang mempunyai dampak terhadap implementasi kebijakan. Birokrasi merupakan struktur tatanan organisasi, bagan, pembagian kerja dan hierarki yang terdapat pada sebuah lembaga, untuk menjalankan tugas-tugas agar lebih teratur. Struktur organisasi adalah bagaimana pekerjaan dibagi, dikelompokkan dan dikoordinasikan secara formal, menjelaskan pula bagaimana kedudukan, tugas, dan fungsi dialokasikan dalam organisasi. Hal ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap cara setiap individu melaksanakan tugas dan pekerjaannya dalam organisasi.

Dalam struktur birokrasi yang paling dirasakan mengenai tata kerja atau SOP dalam memberikan pelayanan administrasi. Sekalipun sudah diberikan pemahaman dengan jelas, bahwa untuk mendapatkan legalisasi dari kelurahan maka masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi harus membawa pengantar RT/RW setempat. Hal ini dilakukan selain tertib pelayanan administrasi, juga untuk mengetahui sejauhmana masyarakat memahami pentingnya dokumen kependudukan untuk kepentingan dirinya sendiri. Kesadaran masyarakat untuk memiliki administrasi kependudukan sangat penting, karena menyangkut semua keperluan yang berhubungan dengan dirinya juga keluarganya.

Implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya (Studi Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014) belum berjalan efektif. Karena masih ada kelurahan yang tidak melaksanakan aturan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi. Hal ini disebabkan karena pelaksana kebijakan kurang perhatian terhadap tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sehingga kecenderungan menjalankan aturan/kebijakan mengenai jenis dan bentuk pelayanan administrasi di kelurahan lebih dominan. Mereka beranggapan apapun itu bentuk dari pelayanan administrasi yang penting adalah substansi dari apa yang dibutuhkan masyarakat bisa terpenuhi sekalipun bentuk dari pelayanan administrasi yang ditetapkan tidak sesuai dengan yang dibuat. Yang penting mereka sudah melaksanakan kewajiban memberikan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan apa yang dibutuhkan.

Tetapi hal itu tetap saja tidak bisa dibenarkan karena ada pedoman atau aturan yang membatasi kegiatan pelayanan administrasi yang diberikan.

Seperti yang telah diuraikan di atas, bahwa indikator yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan adalah komunikasi, sumber, disposisi dan struktur birokrasi. Keempat indikator ini tidak bisa dipisahkan satu sama lain. Komunikasi yang baik akan menghasilkan komunikasi yang efektif, di mana pesan bisa tersampaikan kepada penerima secara jelas, konsisten dan akurat, sehingga tidak akan menimbulkan miskomunikasi yang akan berakibat pada ketidakberhasilan implementasi kebijakan. Komunikasi yang baik harus disampaikan oleh orang yang kompeten atau mempunyai kemampuan/keahlian berkomunikasi yang baik. Juga perlu didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Sumber daya manusia yang kompeten belum tentu bisa menciptakan implementasi kebijakan yang berhasil kalau tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, pegawai kurang mempunyai keinginan sendiri untuk melaksanakan tugas dan pekerjaannya, termasuk juga tata kerja dan pembagian kerja yang kurang jelas. Artinya bahwa pegawai yang kompeten tidak cukup sebagai syarat bahwa implementasi kebijakan dapat berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan. Karena indikator yang harus dipenuhi supaya implementasi kebijakan dapat berhasil yaitu komunikasi, sumber, disposisi dan struktur birokrasi, yang kesemuanya harus terpenuhi membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan sehingga apa yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai, yaitu bahwa implementasi kebijakan penetapan jenis dan bentuk pelayanan administrasi kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya dapat berjalan efektif.

Tabel 1

Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan Di 8 Kelurahan Di Kecamatan Mangkubumi Dilihat Dari Indikator-indikator ; Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi Dan Struktur Birokrasi

No.	Kelurahan	Komunikasi	Sumber Daya	Disposisi	Struktur Birokrasi
1	Cipawitra	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan Kurang memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Sikap pegawai cukup mendukung terhadap implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
2	Cipari	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan cukup memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Sudah melaksanakan SIPAK	Belum sepenuhnya dilaksanakan

Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan

3	Karikil	Belum sepenuhnya menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan cukup memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Cenderung kurang mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
4	Cigantang	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah maupun kemampuan Kurang memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
5	Mangkubumi	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan Kurang memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
6	Linggajaya	Belum sepenuhnya menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan Kurang memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Kurang mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
7	Sambongpari	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang kemampuan cukup memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan
8	Sambongjaya	Sudah menyampaikan informasi dengan baik	'- SDM : jumlah kurang, kemampuan sudah cukup memadai '- Sarana dan prasarana kurang memadai	Belum sepenuhnya mendukung implementasi kebijakan	Belum sepenuhnya dilaksanakan

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan Di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya Studi Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 64 Tahun 2014 tidak berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan indikator komunikasi yang hampir sepenuhnya sudah dilaksanakan, sumber daya manusia yang berbeda jumlah dan tingkat kemampuan yang berbeda, disposisi atau sikap pegawai yang cenderung mendukung implementasi kebijakan, dan struktur birokrasi yang belum sepenuhnya dilaksanakan. Dengan demikian rancangan analisa data yang diajukan dalam penelitian ini terbukti kebenarannya secara teoritis dan empiris.

Kesimpulan

Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya terdiri dari 8 (delapan) kelurahan, dengan keberadaan pegawai yang rata-rata kurang memadai, baik jumlah maupun kemampuan tiap pegawainya, termasuk sarana dan prasarana yang kurang memadai di tiap kelurahan sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan.

Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis Dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif, karena komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi sebagai indikator yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan tersebut membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan sehingga apa yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai, sehingga apabila salah satu indikator tersebut tidak berjalan efektif maka Implementasi Kebijakan Penetapan Jenis dan Bentuk Pelayanan Administrasi Kelurahan di Kecamatan Mangkubumi Kota Tasikmalaya tidak berjalan efektif.

BIBLIOGRAFI

- Abidin. (2012). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Agustino, L. (2016). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik (Edisi Revisi)*. Bandung: Alfabeta.
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Effendi, L. I. (2016). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Palu Barat Kota Palu. *Katalogis*, 4(11).
- Kusnandar, I. (2010). *Kebijakan Publik Dari Formulasi, Implentasi Ke Evaluasi*. Bandung: Multazam.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Nugroho, R. (2006). Kebijakan publik untuk negara-negara berkembang. *Jakarta: PT Elex Media Komputindo*.
- Nurcholis, M., & Sumarsih, S. (2007). *Jarak Pagar dan Pembuatan Biodiesel*. Yogyakarta. Kanisius.
- Peraturan Walikota Palu Nomor 19. (2014). *Tahun 2014*.
- Peraturan Walikota Tasikmalaya No 64. (2014). *64 Tahun 2014*.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suharto. (2010). *Analisa Kebijakan Publik (Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakn Social)*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2010). *Mengenal Perencanaan, Implementsi & Evaluasi Kebijakan/Program*. Untag Press.Surabaya.
- Tahir, A. (2014). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Penerbit Alfabeta.