

IMPLEMENTASI LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN CEPAT DEKAT MASYARAKAT (CEDAK MAS)

THE IMPLEMENTATION OF POPULATION ADMINISTRATION SERVICES CALLED “CEPAT DEKAT MASYARAKAT (CEDAK MAS)”

Muhammad Bagus Azizul Hakim*, Tukiman

Prodi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya

*Koresponden email: azzizulamin@gmail.com

ABSTRAK

Jarak antar kelurahan atau desa di tiap kecamatan menuju ke kantor Dispendukcapil yang cukup bervariasi menyebabkan proses pengurusan administrasi kependudukan di Kabupaten Tuban belum berjalan dengan baik. Untuk mengatasi hal tersebut pemerintah Kabupaten Tuban membuat sebuah inovasi baru yang bernama layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Komunikasi sudah cukup baik terbukti dengan adanya kerjasama yang terjalin diantaranya dan sudah menyampaikan seluruh informasinya secara jelas dan tentunya konsisten. 2) Sumber daya belum optimal. Hal ini karena pada keterampilan kecepatan petugas belum optimal sehingga menyebabkan masyarakat merasa sedikit ada yang kurang dari kemampuan staff yang ada di Kecamatan Semanding. 3) Disposisi belum berjalan optimal. Walaupun petugas Kecamatan Semanding sudah inisiatif meminta blangko ke Dispendukcapil akan tetapi permasalahan tersebut masih memerlukan waktu beberapa hari. 4) Struktur birokrasi belum optimal dalam hal waktu. Hal tersebut karena waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu 5 hari kerja.

Kata kunci: Implementasi; Administrasi Kependudukan; E-KTP

ABSTRACT

The Tuban Regency's population administration procedure is not efficient because of the wide variations in the distances between the kelurahan, or villages, in each sub-district and the Dispendukcapil office. To address this, the Tuban Regency administration created a novel invention known as the Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) service. In Semanding District, Tuban Regency, The Implementation of Population Administration Services Called Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) was the focus of this study. The findings of this research are: 1) They have sufficient communication, as shown by their cooperation in conveying all the information in a clear and consistent manner. 2) There are insufficient resources. The community feels that something is a little bit below what the Semanding District personnel is capable of since the officers' speed skills are not optimal. 3) Disposition hasn't operated at its best. Even though the Semanding Sub-district officers asked the Dispendukcapil for a form on their own, it took many days to resolve the issue. 4) The bureaucratic framework wastes too much time. This is because the completion time was shorter than the maximum allowed and did not follow the current SOP, which calls for five working days.

Keywords: Implementation; Population Administration; E-KTP

PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam mengambil kebijakan yang sesuai dengan permasalahan yang sedang terjadi di Indonesia salah satunya permasalahan dalam penyelenggaraan kebijakan administrasi kependudukan yang mana permasalahan tersebut mulai dari struktur birokrasi, pelayanan yang rumit hingga korupsi yang dilakukan oleh pejabat yang berwenang (Clarissa and Megawati 2022). Terciptanya sebuah kebijakan publik dilandasi oleh kebutuhan untuk menyelesaikan suatu masalah yang terdapat di masyarakat (Ramdhani and Ramdhani 2017). Pelaksanaan sebuah kebijakan publik memiliki makna

yaitu sebuah hubungan untuk mencapai tujuan serta sasaran yang merupakan hasil akhir dari suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Pelaksanaan dari sebuah kebijakan dapat diartikan sebagai suatu proses didalam pengimplementasikan sebuah kebijakan (Desrinelti, Afifah, and Gistituati 2021). Pelaksanaan sebuah kebijakan publik dapat berupa aktivitas dan aksi, serta tindakan dan mekanisme yang terbingkai pada sebuah sistem tertentu.

Fokus utama dari pelaksanaan kebijakan publik ini adalah dalam hal pelayanan publik yang melaksanakan segala bentuk pelayanan jasa yang berbentuk barang ataupun jasa yang pada dasarnya

dalam pelaksanaannya menjadi tanggung jawab dari pemerintah untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas hidup semua masyarakat (Manurung, Kusmanto, and Tarigan 2018). Implementasi kebijakan merupakan suatu cara agar tercapainya tujuan sebuah kebijakan serta latar belakang pembentukannya terdiri dari dua cara implementasi kebijakan yaitu pengimplementasian yang secara langsung dan melalui formulasi kebijakan (Agindawati 2019). Implementasi kebijakan adalah salah satu aspek terpenting dalam keseluruhan proses kebijakan publik. Implementasi kebijakan adalah wujud nyata dari sebuah kebijakan, sebab pada tahapan ini sebuah kebijakan tidak hanya terbatas dalam perwujudan secara nyata dari kebijakan itu, akan tetapi juga memiliki kaitan dengan dampak maupun konsekuensi yang mengarah kepada pelaksanaan sebuah kebijakan tersebut (Purwanti 2017).

Untuk melihat suatu kebijakan, maka sangat bergantung pada implementasi kebijakan itu sendiri (Yuliani 2018). Suatu kebijakan dapat dilihat kemanfaatannya jika implementasi terhadap kebijakan tersebut telah dilakukan (Adha, Koeswara, and Aromatica 2022). Keberhasilan atau kegagalan dari suatu kebijakan publik dalam upaya mencapai tujuannya, sangat tergantung dari implementasi kebijakan publik (Kusmayadi and Hertati 2022). Pelayanan yang dikelola dengan baik, akan memenuhi harapan masyarakat dalam perbandingan kepuasan maupun kualitas (Harany, Muchsin, and Abidin 2019). Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan kebijakan publik tersebut (Widyana 2021).

Pemerintah daerah dalam pengimplementasian sebuah kebijakan yang ada dilingkup Pemerintah Daerah wajib memperhatikan serta menjaga proses pembuatan sampai dengan proses pengimplementasian dengan baik, termasuk dalam pengawasannya sehingga dapat mengurangi permasalahan-permasalahan yang ada didalamnya. Pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan perundang-undangan tentang administrasi kependudukan yaitu Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan atas UU Nomor 23 Tahun 2006 yang berisi tentang Administrasi Kependudukan. Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau E-KTP merupakan salah satu dari rangkaian kegiatan administrasi kependudukan, dalam hal ini instansi pelaksana yang bertanggung jawab atas pengurusan serta pembuatan E-KTP adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Sebagai lembaga pelayanan kepada masyarakat, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Tuban dituntut supaya memberikan pelayanan yang berkualitas, baik, efektif serta efisien. Akan tetapi pada pelaksanaannya, masih terdapat berbagai masalah yang terjadi dalam kegiatan pelayanan di Dispendukcapil Kabupaten Tuban. Salah satunya adalah seperti yang disampaikan Susiana (34), warga Kecamatan Grabakan Tuban, dia sudah empat kali bolak balik ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Tuban karena dari pihak kecamatan berkasnya sudah dinyatakan lengkap akan tetapi pada saat di Dispendukcapil ditolak dengan alasan data yang belum lengkap.

Hal senada juga diungkapkan oleh Khosiq, seorang warga asal Kecamatan Parengan yang sudah tiga kali pulang pergi dari desanya ke Kantor Dispendukcapil untuk mengurus 3 dokumen sekaligus yaitu Akte Kelahiran, KK dan KTP. Akan tetapi setelah semua berkas terpenuhi, penerbitan KK tersebut baru dapat diambil setelah 3 hari. Setelah itu baru bisa mengajukan lagi untuk pengurusan Ktp dan menunggu selesai 3 hari kemudian, kemudian baru bisa mengajukan pengurusan untuk akte kelahiran. Hal tersebut menurutnya terlalu memakan waktu dan biaya sebab harus bolak balik dalam pengurusan adminiduknya. Alasan utama dari permasalahan tersebut adalah letak geografis, dimana jarak antar kelurahan/desa di tiap kecamatan menuju ke kantor Dispendukcapil cukup bervariasi. Ambil contoh jarak dari Kecamatan Kenduruan menuju ke Dispendukcapil yang berada di Kecamatan Tuban memiliki jarak kurang lebih 53 km dan membutuhkan waktu kurang lebih 75 menit untuk menempuhnya. Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik adalah dengan cara membuat sebuah terobosan inovasi pelayanan publik (Salma and Nawangsari 2022).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut pemerintah Kabupaten Tuban melalui Dispendukcapil Kabupaten Tuban yang berlandaskan pada Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Inovasi Daerah melakukan sebuah inovasi baru dalam pelayanan administrasi kependudukan, inovasi tersebut adalah layanan "Cedak Mas" atau Cepat Dekat Masyarakat. Layanan Cedak Mas tersebut adalah sebuah layanan yang membantu masyarakat dalam pengurusan dan pencetakan dokumen kependudukan di kecamatan atau desa setempat, jadi tidak perlu datang langsung ke kantor Dispendukcapil. Kemudian

alat cetak yang digunakan untuk pencetakan dokumen kependudukan masyarakat ini sudah didistribusikan ke 19 kecamatan yang ada di Kabupaten Tuban kecuali Kecamatan Tuban kota. Alat pencetakan dokumen kependudukan ini dapat digunakan untuk mencetak KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, pencatatan kematian dan surat keterangan perpindahan warga negara Indonesia.

Untuk tahapan proses cetak dokumen melalui layanan Cedak Mas ini adalah yang pertama persyaratan atau berkas permohonan diverifikasi dan diterima oleh petugas Desa/Kecamatan, selanjutnya di foto scan oleh petugas Desa/Kecamatan kemudian dikirim online ke Dispendukcapil, kemudian yang kedua persyaratan atau berkas diverifikasi oleh petugas di Dispendukcapil dan diberikan tanda tangan secara elektronik/TTE dan kemudian dokumen dicetak di Kecamatan, dan yang terakhir adalah apabila dokumen sudah jadi maka pemohon dapat mengambil ke ke petugas yang ada di kantor Kecamatan, apabila proses tersebut dapat berjalan dengan lancar maka dalam waktu 2 hari saja dokumen pemohon sudah jadi, dan untuk semua kegiatan pembuatan dokumen tersebut tidak membutuhkan biaya atau gratis.

Kecamatan Semanding merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Tuban dan memiliki 2 kelurahan serta 15 desa. Berdasarkan data pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Tuban tersebut Kecamatan Semanding merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak yang ada di Kabupaten Tuban, dengan jumlah mencapai 120.486 penduduk, kemudian dengan banyaknya penduduk yang berada di Kecamatan Semanding tersebut secara tidak langsung akan membuat banyaknya permintaan dari masyarakat setempat untuk permintaan pengurusan administrasi kependudukan. Kemudian berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban, Kecamatan Semanding juga merupakan salah satu kecamatan dengan jumlah wajib KTP terbanyak di Kabupaten Tuban, dari 120.486 penduduk jumlah wajib KTP yang berada di Kecamatan Semanding mencapai 92.632 penduduk. Akan tetapi dari jumlah wajib KTP di Kecamatan Semanding tersebut belum semua masyarakat melakukan perekaman KTP, dapat dilihat dari jumlah perekaman KTP di Kecamatan Semanding yang baru mencapai 85.502 jiwa atau 79,2% dari jumlah wajib KTP 92.632 jiwa penduduk. Sedangkan jumlah penduduk yang telah memiliki KTP di Kecamatan Semanding yaitu 85.695 orang atau 79,38%. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa belum semua

wajib KTP di Kecamatan Semanding sudah melakukan perekaman dan memiliki KTP elektronik.

Berdasarkan uraian permasalahan yang ada diatas, maka peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis lebih lanjut mengenai “Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) Di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban”. Peneliti menganalisis menggunakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan publik menurut George Charles Edwards III yang dikutip oleh (Anggara 2014:250–254) menyebutkan ada 4 faktor yang dapat menentukan kegagalan atau keberhasilan implementasi, yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif yang bertujuan memperoleh gambaran yang sistematis dan lebih mendalam serta secara tepat mengenai Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban. Fokus dari penelitian ini menggunakan teori menurut Edwards III yang dikutip oleh (Anggara 2014:250) untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kegagalan atau keberhasilan suatu implementasi yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Jenis data dalam penelitian menggunakan data primer serta data sekunder dengan teknik pemilihan informan yang digunakan adalah *snowball sampling* dan *purposive sampling*.

Teknik pengumpulan data yang hendak digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang terdapat didalam penelitian ini ialah analisis dengan menggunakan model interaktif (*interactif model of analysis*) yang dikembangkan oleh (Miles, Huberman, and Saldaña 2014) yang meliputi *data collection*, *data condensation*, *data display*, *conclusions drawing and verifying*. Uji keabsahan data pada penelitian ini yaitu meliputi *credibility* (kredibilitas), *transferability* (keteralihan), *dependability* (kebergantungan) dan *confirmability* (kepastian).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Semanding adalah salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Tuban Provinsi Jawa Timur. Kecamatan Semanding memiliki 2 Kelurahan yaitu Kelurahan Karang dan

Kelurahan Gedongombo, dan memiliki 15 desa yang terdiri dari Desa Bejagung, Desa Bektiharjo, Desa Boto, Desa Genaharjo, Desa Gesing, Desa Jadi, Desa Kowang, Desa Ngino, Desa Penambangan, Desa Prunggahan Kulon, Desa Prunggahan Wetan, Desa Sambongrejo, Desa Semanding, Desa Tegalagung dan Desa Tunah. Kecamatan Semanding merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak yang ada di Kabupaten Tuban, dengan jumlah mencapai 120.486 penduduk. Kantor Kecamatan Semanding berlokasi di Jalan Hayam Wuruk No. 90B, Bejagung, Kecamatan Semanding, Kabupaten Tuban, Jawa Timur. Dalam kantor Kecamatan Semanding ini, masyarakat dapat mengurus beberapa bentuk surat prizinan seperti penerbitan izin untuk Usaha Mikro Kecil (UMKM), surat rekomendasi pengantar untuk SKCK, surat keterangan domisili dan lain-lain. Selain dapat mengurus beberapa surat perizinan, kantor Kecamatan Semanding saat ini juga dapat digunakan untuk mengurus surat-surat administrasi kependudukan, seperti KTP, KIA, KK, Akte Kelahiran, pencatatan kematian dan surat keterangan perpindahan warga negara Indonesia.

Dalam penelitian ini penulis akan mendeskripsikan serta menguraikan hasil dari temuan-temuan di lapangan tentang Implementasi Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban yang mengacu pada fokus penelitian menurut George Charles Edwards III tentang faktor-faktor yang memengaruhi implementasi kebijakan publik yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokasi.

Komunikasi

Komunikasi merupakan sebuah fungsi atau peran yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Proses komunikasi ini harus dilakukan dengan tepat, akurat, dan konsisten dalam pelaksanaan implementasi kebijakan publik. Dalam proses komunikasi ini terdapat indikator yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah sebagai berikut :

Pertama yaitu Transmisi. Komunikasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dengan pihak terkait seperti Kecamatan Semanding maupun Kelurahan atau Desa yang ada di Kecamatan Semanding serta masyarakat dalam penyelenggaraan Layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) sudah cukup baik, terbukti dengan adanya kerjasama antara pembuat kebijakan dan implementor ke-

bijakan dalam menyampaikan Layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) tersebut melalui sosialisasi yang telah dilakukan. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George Charles Edward III yang menyatakan bahwa sebuah kebijakan yang akan diimplementasikan harus disalurkan kepada pejabat yang akan melaksanakannya.

Kedua yaitu Kejelasan. Komunikasi yang terjadi antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dengan Kecamatan Semanding serta Kelurahan atau Desa yang ada di Kecamatan Semanding harus jelas dan tidak membingungkan pihak manapun. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban telah memberikan kejelasan dalam menyampaikan sosialisasi dan informasi kepada Kecamatan Semanding. Berkaitan dengan alur proses penerbitan dokumen adminduk pada unit layanan kecamatan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban telah mempublikasikannya di website resmi Dispendukcapil. Selain itu di Kecamatan Semanding sendiri juga terdapat informasi mengenai alur prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Semanding. Hal tersebut juga sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George Charles Edward III yang menyatakan bahwa kejelasan tujuan dan cara yang akan digunakan dalam sebuah kebijakan merupakan hal yang mutlak agar dapat diimplementasikan sebagaimana yang telah diputuskan.

Ketiga yaitu Konsistensi. Pelaksanaan yang dilakukan baik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Pihak Kecamatan Semanding haruslah selalu konsisten dan tidak berubah-ubah. Pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Semanding serta Kelurahan atau Desa yang ada di Kecamatan Semanding dalam pelaksanaan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) dalam hal persyaratan atau berkas yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP sudah konsisten dan tidak ada perubahan sama sekali dan sesuai dengan apa yang disosialisasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban. Hal ini sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh George Charles Edward III yang menyatakan bahwa implementasi yang efektif selain membutuhkan komunikasi yang jelas, juga membutuhkan perintah yang konsisten. Proses transmisi yang baik, namun dengan perintah yang tidak konsisten akan membingungkan pelaksanaan.

Berdasarkan indikator yang terdapat dalam proses komunikasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu fungsi/peran

yang cukup penting untuk menentukan keberhasilan implementasi suatu kebijakan publik. Dalam pelaksanaan implementasi kebijakan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) proses komunikasi harus dilakukan dengan tepat, akurat, serta konsisten. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pada faktor komunikasi, Kecamatan Semanding sudah berhasil dalam mengimplementasikan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas).

Sumber Daya

Sumber daya yang digunakan dalam proses implementasi adalah jumlah staf, keahlian dari para pelaksana kebijakan, informasi yang jelas, relevan, serta cukup untuk menjalankan kebijakan serta pemenuhan sumber-sumber yang terkait dalam pengimplementasian program kebijakan, adanya kewenangan yang dapat menjamin agar program dapat berjalan sebagaimana yang diinginkan, serta terdapat fasilitas-fasilitas yang mendukung agar dapat dipakai guna melaksanakan program seperti sarana dan prasarana.

Pertama yaitu Staff. Berkaitan dengan jumlah serta kemampuan yang dimiliki oleh pihak Kecamatan Semanding selaku implementor dari layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) sesuai dengan yang dibutuhkan. Namun terkadang pada saat banyaknya pemohon yang mengurus E-KTP di Kecamatan Semanding ini membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama, hal tersebut yang menyebabkan masyarakat merasa sedikit ada yang kurang dari jumlah dan kemampuan staff yang ada di Kecamatan Semanding. Menurut Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2009 salah satu komponen standar pelayanan adalah Kompetensi Pelaksanaan. Kompetensi Pelaksanaan adalah suatu kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pelaksana yang meliputi pengetahuan keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dalam hal ini jumlah staff yang ada di Kecamatan Semanding sudah sesuai dengan yang dibutuhkan akan tetapi pada keterampilan kecepatan petugas belum optimal sehingga menyebabkan masyarakat merasa sedikit ada yang kurang dari kemampuan staff yang ada di Kecamatan Semanding.

Kedua yaitu Informasi. Berkaitan dengan bagaimana cara Kecamatan Semanding selaku implementor kebijakan melaksanakan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) serta data yang berkaitan dengan program tersebut. Dalam melaksanakan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) ini pihak Kecamatan Semanding telah memberikan informasinya kepada kelurahan

maupun desa yang ada melalui rapat konferensi. Kemudian informasi mengenai alur serta persyaratan dalam pembuatan E-KTP melalui layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) sudah sangat jelas dan bisa juga diakses melalui website resmi Dispendukcapil Tuban. Brosur mengenai layanan Cedak Mas ini juga telah dipasang di halaman depan kantor Kecamatan Semanding sehingga masyarakat dapat mengetahuinya dengan mudah dan jelas. Selain itu sosialisasi yang sudah dilakukan oleh masing-masing kelurahan maupun desa juga telah memberikan informasi kepada masyarakat sebelum melakukan permohonan pengurusan E-KTP.

Menurut PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 salah satu Pedoman Standar Pelayanan adalah Persyaratan dan Prosedur. Persyaratan adalah sesuatu yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif (dokumen atau barang/hal lain). Kemudian prosedur adalah sebuah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Dalam pelaksanaan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) tersebut dalam pengurusannya memiliki persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat sehingga sesuai dengan pedoman standar pelayanan yang mana di dalam pelaksanaan sebuah program atau kebijakan yang dilakukan oleh instansi pemberi pelayanan haruslah memiliki persyaratan baku. Kemudian setelah semua persyaratan tersebut terkumpul, masyarakat harus melalui tahapan proses atau prosedur dalam pelayanan seperti permohonan verifikasi, verifikasi oleh petugas, dan kemudian dokumen jadi dan dapat diambil.

Ketiga yaitu Kewenangan. Pembagian kewenangan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban selaku pembuat kebijakan kepada Kecamatan Semanding selaku implementor kebijakan adalah pelimpahan wewenang. Pelimpahan kewenangan yang terjadi di Kecamatan Semanding sudah cukup baik, karena adanya kerja sama yang terjalin antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dengan Kecamatan Semanding agar layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) berjalan sesuai dengan harapan masyarakat serta mempermudah dalam hal pelayanan. Hal ini sesuai dengan teori George Charles Edwards III yang mengungkapkan bahwa kewenangan yang dibutuhkan bagi implementor sangat bervariasi

bergantung pada kebijakan yang harus dilaksanakan. Kewenangan dapat berwujud membawa kasus ke meja hijau, menyediakan barang dan jasa, kewenangan untuk memperoleh dan menggunakan dana, kewenangan untuk meminta kerja sama dengan badan pemerintah yang lain, dan lain lain.

Keempat yaitu Fasilitas. Fasilitas yaitu berkaitan dengan sarana dan prasarana sebagai penunjang dari penyelenggaraan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas). Sarana yang diberikan oleh pihak kecamatan salah satunya adalah adanya mesin untuk pencetakan dokumen kependudukan yang bisa digunakan dan dicetak langsung di kecamatan. Kemudian untuk prasarana yang disediakan oleh pihak kecamatan adalah adanya ruang tunggu beserta kursi antrian, ruang pelayanan, toilet, dan mushola. Sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kecamatan Semanding untuk menunjang pelaksanaan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) tersebut sudah cukup baik dan sudah membuat masyarakat nyaman dalam melakukan pengurusan E-KTP. Hal tersebut juga sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang salah satunya adalah Sarana Prasarana atau Fasilitas yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik,

Dengan demikian, pada faktor sumber daya dapat disimpulkan bahwa, Kecamatan Semanding sudah berhasil mengimplementasikan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) namun belum optimal. Hal ini karena pada keterampilan kecepatan petugas belum optimal sehingga menyebabkan masyarakat merasa sedikit ada yang kurang dari kemampuan staff yang ada di Kecamatan Semanding.

Disposisi

Berkaitan dengan sikap serta komitmen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban terhadap layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) yang akan dilaksanakan di Kecamatan Semanding. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding terkait dengan sikap yang diberikan kepada masyarakat sebagai pemohon sudah baik karena sopan dan ramah terhadap masyarakatnya. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding juga sudah bertanggungjawab terkait masalah dari layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas). Ada tiga faktor yang memengaruhi kemampuan dan kemauan aparat pelaksana untuk

melaksanakan kebijakan, antara lain sebagai berikut :

Pertama yaitu Kognisi. Berkaitan dengan seberapa jauh pemahaman dari Kecamatan Semanding terhadap layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) ini. Harapan dari adanya layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) adalah untuk memudahkan dan mempercepat pembuatan administrasi kependudukan salah satunya adalah E-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding telah berhasil mempermudah masyarakat dalam pembuatan E-KTP yang awalnya harus datang langsung ke Dispendukcapil atau Mall Pelayanan Publik kini cukup datang ke Kecamatan masing-masing untuk pengurusannya. Hal ini sesuai dengan diungkapkan oleh George Edwards III yang menyatakan bahwa, pemahaman terhadap tujuan kebijakan sangat penting bagi aparat pelaksana. Apabila sistem nilai yang memengaruhi sikapnya berbeda dengan sistem nilai pembuat kebijakan, implementasi kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif. Ketidakmampuan administratif dari pelaksana kebijakan, yaitu ketidakmampuan dalam menanggapi kebutuhan dan harapan yang disampaikan oleh masyarakat dapat menyebabkan pelaksanaan suatu program tidak efektif.

Kedua yaitu Arahkan dan Tanggapan Pelaksanaan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding dalam memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan sudah baik karena pada saat terjadi masalah atau komplain dari masyarakat mereka langsung menanggapi sekaligus memberikan solusi atau arahan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan sehingga masalah dapat terselesaikan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh George Edwards III yang menyatakan bahwa arahan dan tanggapan pelaksanaan ini meliputi penerimaan, ketidak berpihakan ataupun penolakan pelaksana dalam menyikapi kebijaksanaan. Apabila dilihat dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding yang mampu memberikan arahan dan tanggapan terhadap pelaksanaan artinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding telah menerima apa yang menjadi komplain dari masyarakat dan dapat memberikan solusi berarti mampu menyikapi kebijaksanaan terhadap sebuah pelaksanaan.

Ketiga yaitu Intensitas Respon atau Tanggapan Pelaksana. Intensitas respon atau tanggapan

dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding masih perlu ditingkatkan lagi karena pada saat cukup banyak masalah yang terjadi hal tersebut memerlukan waktu yang cukup lama juga untuk penanganannya. Seperti yang terjadi pada saat blangko E-KTP habis, walaupun petugas Kecamatan Semanding sudah inisiatif meminta blangko ke Dispendukcapil tetapi hal tersebut masih memerlukan waktu beberapa hari. Hal tersebut apabila dikaitkan dengan penyusunan standar pelayanan dilakukan dengan pedoman tertentu sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berisi komponen standar pelayanan adalah Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Jaminan Pelaksanaan. Dilihat dari kecepatan respon dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil maupun Kecamatan Semanding dalam penanganan masalah kehabisan blangko E-KTP masih belum maksimal dan perlu diperbaiki lagi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, pada faktor Disposisi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding sudah berhasil mengimplementasikan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) akan tetapi masih belum berjalan optimal. Hal tersebut karena pada saat blangko E-KTP habis, walaupun petugas Kecamatan Semanding sudah inisiatif meminta blangko ke Dispendukcapil akan tetapi permasalahan tersebut masih memerlukan waktu beberapa hari.

Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi ini berkaitan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) tersebut. *Standard Operating Procedure* (SOP) ini menjadi dasar bagi pegawai atau implementor kebijakan untuk melakukan suatu kegiatan. Sehingga dalam pengimplementasian layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) harus dijalankan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Hal tersebut sesuai dengan Pedoman Standar Pelayanan dalam PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yang meliputi Persyaratan, Prosedur, Waktu, Biaya, dan Sarana Prasarana. Waktu disini adalah jangka waktu pelaksanaan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari pertama sampai selesai. Dalam implementasi layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) tersebut pihak Kecamatan Semanding sudah menjalankan

Standard Operating Procedure (SOP) dengan baik. Akan tetapi dalam hal waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu 5 hari kerja sedangkan dilapangannya ternyata lebih dari 5 hari itu. Apabila dikaitkan dengan PERMENPAN Nomor 15 Tahun 2014 yaitu waktu maka Kecamatan Semanding belum melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan maksimal sehingga perlu ditingkatkan lagi agar mendapatkan pelayanan yang sesuai. Jadi dapat disimpulkan bahwa, pada faktor Struktur Birokrasi Kecamatan Semanding sudah berhasil dalam mengimplementasikan layanan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) akan tetapi dalam hal waktu masih belum optimal. Hal tersebut karena waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu 5 hari kerja sedangkan dilapangannya ternyata lebih dari 5 hari itu.

KESIMPULAN

Layanan Administrasi Kependudukan Cepat Dekat Masyarakat (Cedak Mas) di Kecamatan Semanding Kabupaten Tuban sudah terimplementasikan dengan baik dan sudah memenuhi 4 faktor-faktor yang dapat memengaruhi kegagalan atau keberhasilan suatu implementasi menurut George Charles Edwards III. Akan tetapi dalam hal staff masih belum maksimal karena pada saat banyaknya pemohon yang mengurus E-KTP di Kecamatan Semanding ini membutuhkan waktu yang sedikit lebih lama, hal tersebut yang menyebabkan masyarakat merasa sedikit ada yang kurang dari jumlah dan kemampuan staff yang ada di Kecamatan Semanding. Kemudian dalam hal intensitas respon atau tanggapan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tuban dan Kecamatan Semanding masih perlu ditingkatkan lagi. Hal tersebut karena pada saat blangko E-KTP habis, walaupun petugas Kecamatan Semanding telah melakukan inisiatif meminta blangko ke Dispendukcapil akan tetapi permasalahan tersebut masih memerlukan waktu beberapa hari dalam penanganannya. Kemudian dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) masih belum optimal. Hal tersebut karena waktu penyelesaiannya yang kurang maksimal sehingga tidak sesuai dengan SOP yang ada yaitu 5 hari kerja sedangkan dilapangannya ternyata lebih dari 5 hari itu.

DAFTAR PUSTAKA

Adha, Revo Prambudi, Hendri Koeswara, and Desna Aromatica. 2022. "Implementasi

- Kebijakan Perpustakaan Daerah Dalam Upaya Peningkatan Minat Baca Masyarakat.” *Jurnal Kebijakan Publik* 20(10):33–38.
- Agindawati, Isye Nuriyah. 2019. “Implementasi Kebijakan Publik Dari Perspektif Penyelenggaraan Pengawasan.” *Jurnal Inspirasi* 10(1):98–105.
- Anggara, Sahya. 2014. *Kebijakan Publik*. Pustaka Setia Bandung.
- Clarissa, Zana Malinda and Suci Megawati. 2022. “Implementasi Program Jadek (Jauh Jadi Dekat) Dalam Pembuatan E-KTP Di Desa Mandirejo Kecamatan Merakurak Kabupaten Tuban.” *Jurnal Publika* 10(1):135–48.
- Desrinelti, Desrinelti, Maghfirah Afifah, and Nurhizrah Gistituati. 2021. “Kebijakan Publik : Konsep Pelaksanaan.” *Jurnal Riset Tindakan Indonesia* 6(1):83–88.
- Harany, Lavenia Ied, Slamet Muchsin, and Agus Zainal Abidin. 2019. “Implementasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino) (Studi Pada Kantor Kelurahan Dinoyo Di Kota Malang).” *Jurnal Respon Publik* 13(5):95–100.
- Kusmayadi, Nur Wandira and Diana Hertati. 2022. “Implementasi Kebijakan Penanggulangan HIV / AIDS.” *Jurnal Kebijakan Publik* 13(2):19–26.
- Manurung, Agustriani Susanti, Heri Kusmanto, and Usman Tarigan. 2018. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sidikalang Kabupaten Dairi.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 6(1):47–57.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, and Johnny Saldaña. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. United States of America: Arizona State University.
- Peraturan Daerah Kabupaten Tuban Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Inovasi Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Komponen Standar Pelayanan Publik.
- Purwanti, Dian. 2017. “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (KTP-El) di Kabupaten Sukabumi.” *Jurnal Administrasi Publik* 8(2):133–48.
- Ramdhani, Abdullah and Muhammad Ali Ramdhani. 2017. “Konsep Umum Pelaksanaan Kebijakan Publik.” *Jurnal Publik* 11(1):1–12.
- Salma, Safira Aulia and Ertien Rining Nawangsari. 2022. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik.” *Jurnal Kebijakan Publik* 13(2):67–75.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widyana, Nona. 2021. “Implementasi Kebijakan Penerimaan Peserta Didik Baru Melalui Jalur Zonasi.” *Jurnal Kebijakan Publik* 12(1):35–42.
- Yuliani, Febri. 2018. “Implementasi Perlindungan Dan Pengelolaan Ekosistem Gambut Serta Pengendalian Kebakaran Hutan Dan Lahan.” *Jurnal Kebijakan Publik* 9(1):37–44.